La gestion par ***résultats***

RAPPORT ANNUEL

Aide financière

Québec

La gestion par ***résultats***

RAPPORT ANNUEL

Aide financière

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 2002 — 02-1095
ISBN 2-550-39910-2
Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2002

106-01074/

Mot du sous-ministre adjoint

Notre raison d'être : les étudiantes et les étudiants du Québec

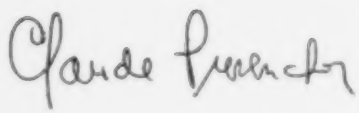
L'Aide financière aux études est une unité autonome de service du ministère de l'Éducation qui donne des services directs à la population. À ce titre, elle porte une attention toute particulière à l'amélioration de ceux-ci. Les principales mesures retenues à cet égard, en 2001-2002, visaient à accroître l'accessibilité aux services par une meilleure performance du centre d'appels téléphoniques et une utilisation accrue des échanges d'information électroniques avec la clientèle grâce à Internet. Elles avaient aussi pour objet d'assurer un traitement plus rapide des demandes d'aide présentées par les étudiantes et les étudiants.

Cette volonté s'est matérialisée par l'évaluation des processus de travail et leur modification, l'ajout de personnel, la tenue d'activités de formation pour le personnel de l'Aide financière aux études et ses partenaires ainsi que par l'apport des nouvelles technologies de l'information.

Les résultats obtenus sont le fruit de l'implication de tous, soit l'ensemble du personnel de l'Aide financière aux études ainsi que tous les partenaires de l'unité autonome de service. La grande satisfaction de la clientèle, exprimée lors d'un sondage réalisé à l'été 2002, confirme le bien-fondé de l'approche adoptée par l'organisation.

Le Rapport annuel de gestion 2001-2002 indique clairement que l'année a été marquée par une amélioration significative des services à la clientèle. Notre engagement pour 2002-2003 est de maintenir ce niveau de services et de tenter de l'améliorer davantage.

Le sous-ministre adjoint,



Claude Provencher

Québec, le 28 novembre 2002

Déclaration de l'Aide financière aux études

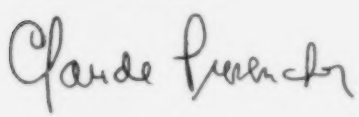
Le sous-ministre adjoint et les autres membres du comité de direction de l'Aide financière aux études assument la responsabilité des résultats et des renseignements contenus dans le présent rapport annuel de gestion. Cette responsabilité porte sur la fiabilité de l'information présentée et des contrôles qui s'y rapportent.

À notre connaissance, ce rapport décrit fidèlement la mission, les mandats et les programmes de l'Aide financière aux études; il fait état des objectifs, des indicateurs, des cibles et des résultats du Plan d'action 2001-2002 et présente les engagements pris par le Ministère dans sa Déclaration de services aux citoyens.

Les membres du comité de direction ont approuvé le présent rapport. De plus, la Direction de la vérification interne a évalué le caractère plausible de l'information présentée dans la quatrième section du document et a produit un rapport de validation à cet égard.

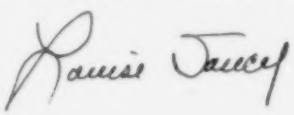
À notre avis, l'information présentée dans le Rapport annuel de gestion 2001-2002 est fiable et correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2002.

Le sous-ministre adjoint,



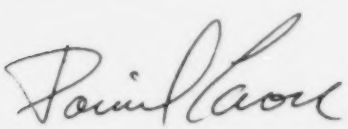
Claude Provencher

La directrice de la gestion des prêts,



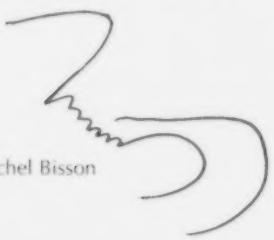
Louise Soucy

Le directeur des services à la clientèle
et de l'attribution,



Daniel Caron

Le directeur du développement technologique
et du soutien aux opérations,



Michel Bisson

Québec, le 28 novembre 2002

Ministère de l'Éducation
Québec

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et des informations présentés dans la quatrième section du rapport annuel de gestion de l'Aide financière aux études pour l'exercice terminé le 31 mars 2002. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de l'Aide financière aux études.

Notre responsabilité est d'évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons effectué au cours de notre examen. Celui-ci a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes (IVI). Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à réviser des calculs et à mener des discussions à partir de l'information fournie. Notre examen ne constitue pas une vérification. Par conséquent, nous n'exprimons pas ici une opinion en tant que vérificateurs sur l'information examinée.

Nous avons également pris connaissance de l'information présentée dans les autres sections de ce rapport annuel de gestion. Nous n'avons relevé aucune incohérence entre cette information et celle de la section qui a fait l'objet de notre examen.

Au terme de notre examen, rien ne nous porte à croire que les résultats, indicateurs et explications contenus dans la quatrième section du Rapport annuel de gestion 2001-2002 ne sont pas, à tous égards importants, fiables, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne,

Guylaine Berthiaume, CA

Québec, le 28 novembre 2002

TABLE DES MATIÈRES

L'ANNÉE 2001-2002 EN QUELQUES MOTS 2

PRÉSENTATION 5

1.1 Aide financière aux études 5
1.2 Mission et programmes 5
1.3 Clientèle, produits et services 6
1.4 Nombre de bénéficiaires et montant de l'aide attribuée 7
1.5 Ressources humaines et financières 7
1.6 Partenariat 7

RAPPEL DES OBJECTIFS DU PLAN D'ACTION 8

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES EN 2001-2002 9

RÉSULTATS ATTEINTS 11

RESSOURCES FINANCIÈRES POUR L'EXERCICE 2001-2002 40

ANNEXES

Annexe 1 Définition des indicateurs 43

Annexe 2 Orientations stratégiques, objectifs stratégiques et cibles chiffrées 2002-2003 48

Annexe 3 Organigramme 49

L'année 2001-2002 en quelques mots

Aide versée aux étudiantes et aux étudiants:

- Il y a eu 148 044 demandes d'aide financière; les bénéficiaires d'une aide sont au nombre de 127 768;
- Le montant total de l'aide allouée est de 592,6 millions de dollars, le montant d'aide moyen est de 4 638 $ par bénéficiaire;
- Un montant total de 254 millions de dollars a été versé sous forme de bourse à 67 456 étudiantes et étudiants; la bourse moyenne est de 3 766 $; les boursières et boursiers représentent 52,8% des bénéficiaires;
- Les prêts totalisent 338,6 millions de dollars; le prêt moyen est de 2 759 $ en ce qui concerne les 66 892 étudiantes et étudiants qui reçoivent un prêt et une bourse et de 2 554 $ dans le cas des 60 312 qui reçoivent un prêt seulement.

Services donnés aux étudiantes et aux étudiants :

- 91,9 % des demandes d'aide dont le dossier est complet ont été traitées dans un délai moyen de 3,1 semaines;
- On a répondu à 164 980 appels téléphoniques faits au centre d'appels; le taux de réponse en période de pointe a atteint 66,4 %; 13 000 personnes ont été reçues au comptoir;
- Le nombre de consultations du dossier Internet de l'étudiante ou de l'étudiant atteint 729 157;
- 89,3 % des demandes au Programme de remboursement différé ont été traitées dans un délai moyen de 3 semaines.

Administration du régime :

- Des créances totalisant 63,8 millions de dollars ont été recouvrées;
- 2 104 jours de formation ont été dispensés, ce qui correspond à 4,7 % de la masse salariale de l'Aide financière aux études;
- Le taux global de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services a atteint 93,5 % chez les étudiantes et les étudiants et 87,4 % chez les ex-étudiantes et les ex-étudiants.

Au cours de l'année 2001-2002, l'Aide financière aux études a effectué une réflexion stratégique qui l'amènera à mieux répondre aux besoins de sa clientèle et à lui offrir des services de meilleure qualité. Afin de concrétiser ces aspirations, elle a opté pour une démarche qui favorise davantage la gestion par résultats. Cette démarche a permis de déterminer les objectifs à atteindre et les fonctions, activités et initiatives qui mobiliseront les efforts de l'organisation au cours de la prochaine année pour parvenir aux résultats escomptés.

Services à la clientèle

Au cours de l'année 2001-2002, l'Aide financière aux études a amélioré l'accessiblité à son service téléphonique et consolidé ses relations d'affaires avec ses partenaires des établissements d'enseignement. Elle a également diminué les délais de traitement des dossiers des étudiantes et des étudiants. De plus, une révision de l'ensemble des formulaires et de la correspondance a été entreprise afin de simplifier les démarches de la clientèle étudiante.

Aide supplémentaire à l'étudiante et à l'étudiant

L'Aide financière aux études a effectué les travaux nécessaires pour incorporer au régime d'aide financière aux études, dès l'année 2001-2002, certaines mesures de bonification annoncées par le gouvernement, notamment lors du discours sur le budget de mars 2001. Notons, à cet égard, la réduction de la contribution de l'étudiante ou de l'étudiant ainsi que de celle des parents, la prolongation de la période d'admissibilité à une aide sous forme de bourse pour les frais relatifs aux enfants, une reconnaissance accrue des responsabilités familiales dans le Programme de remboursement différé, l'exemption du paiement des intérêts sur leur prêt pour certaines catégories de personnes ainsi qu'une indexation de certains paramètres du régime. Des travaux ont aussi été entrepris en vue de donner suite à l'annonce par le gouvernement de la mise en place d'un programme de prêts pour des études à temps partiel.

Création de l'Unité des droits de recours

L'année a aussi été marquée par la création de l'Unité des droits de recours qui regroupe, depuis janvier 2002, le Bureau des plaintes, le Bureau de révision et le Secrétariat au Comité d'examen des demandes dérogatoires. Les demandes de révision et de dérogation, les deux recours prévus par la Loi sur l'aide financière aux études, sont respectivement traitées par ces derniers.

Implantation des nouvelles technologies

Depuis avril 2001, toutes les étudiantes et tous les étudiants ont la possibilité de remplir leur demande d'aide financière et leur déclaration de situation réelle par Internet. Ils peuvent également consulter leur dossier par voie électronique. L'utilisation d'Internet permet une validation immédiate de la déclaration de l'étudiante ou de l'étudiant et, de façon interactive, une adaptation en ligne du formulaire à sa situation particulière.

C'est à l'automne 2001 qu'a débuté la deuxième phase, consacrée aux travaux de développement, du projet de modernisation des technologies de l'information et de la communication (projet Contact). Ce projet d'envergure de plus de 30 millions de dollars connaîtra son aboutissement en 2004. Les travaux en cours visent, entre autres, la mise en place de moyens d'échanges électroniques avec les partenaires de l'Aide financière aux études que sont les établissements d'enseignement et les établissements financiers.

L'Aide financière aux études a déployé des efforts importants pour élaborer un nouveau programme de prêts pour les études à temps partiel et fait appel aux nouvelles technologies et fonctionnalités de Contact pour optimiser les investissements nécessaires à ce programme et accroître les services à la clientèle.

PRÉSENTATION

1.1 Aide financière aux études

L'Aide financière aux études a été constituée en 1966 en vertu de la Loi des prêts et bourses aux étudiants (1966, c. 70), qui a été remplacée par la Loi sur l'aide financière aux étudiants (1990, c. A-13.3). Par un amendement adopté le 19 décembre 1997, celle-ci est devenue la Loi sur l'aide financière aux études. Depuis le 8 avril 1997, l'Aide financière aux études est une unité autonome de service du ministère de l'Éducation.

Les activités, les services et les ressources de l'Aide financière aux études sont régis par la Loi sur l'aide financière aux études, la Loi sur le ministère de l'Éducation, la Loi sur la fonction publique, la Loi sur l'administration publique, la Loi sur l'administration financière ainsi que par les règles relatives à la gestion gouvernementale des ressources financières, humaines, matérielles et informationnelles. Ce cadre assure à la population québécoise et à la clientèle de l'Aide financière aux études, de même qu'à son personnel, une saine gestion de ses activités. Il permet aussi à l'Aide financière aux études de se conformer à la volonté gouvernementale de favoriser l'accessibilité, l'équité, la transparence, l'efficacité et le rendement sur tous les plans.

1.2 Mission et programmes

L'Aide financière aux études a pour mission de favoriser l'accès aux études en offrant un régime d'aide financière adapté aux besoins de la population étudiante. L'objectif du Programme de prêts et bourses est d'empêcher, par l'attribution d'une aide financière adéquate, que le manque de ressources financières soit un obstacle à la poursuite d'études à temps plein par les personnes qui ont la volonté et la capacité nécessaires. Le Programme repose toutefois sur le principe selon lequel les étudiantes et les étudiants sont les premiers responsables des coûts liés à leurs études. Afin d'accomplir sa mission, l'Aide financière aux études doit s'assurer que chaque personne bénéficie des avantages auxquels la Loi et le Règlement sur l'aide financière aux études lui donnent droit.

À cette fin, l'Aide financière aux études doit prendre les moyens nécessaires pour traiter avec justesse, promptitude et équité les demandes d'aide qui lui sont transmises. Elle doit agir en collaboration avec les établissements d'enseignement et les établissements financiers. De plus, elle doit s'assurer que ses activités sont conduites avec rigueur et avec le plus grand souci d'une gestion transparente et efficace des fonds publics.

L'Aide financière aux études assure la gestion du Programme de prêts et bourses, son programme principal, auquel se greffent des programmes complémentaires dont l'objet est de répondre à des besoins particuliers :

- le Programme de bourses pour les personnes atteintes d'une déficience fonctionnelle majeure;
- le Programme d'allocation pour les besoins particuliers des personnes atteintes d'une déficience fonctionnelle majeure ou d'une autre déficience reconnue;
- le Programme de bourses pour les permanentes et les permanents élus d'associations étudiantes nationales;
- le Programme études-travail;
- le Programme de garantie de prêt pour l'achat d'un micro-ordinateur;
- le Programme de remboursement différé pour les personnes en situation financière précaire;
- le Programme de remise de dette.

De plus, l'Aide financière aux études gère les deux programmes suivants :

- le Programme du gouvernement fédéral de bourses d'été de langues;
- le Programme de bourses d'été pour francophones hors Québec.

Elle assure l'évaluation, le développement et la promotion des programmes d'aide financière.

L'Aide financière aux études met à la disposition de sa clientèle l'Unité des droits de recours qui regroupe, depuis janvier 2002, le Bureau des plaintes, le Bureau de révision et le Secrétariat au Comité des demandes dérogatoires.

1.3 Clientèle, produits et services

Les produits et les services de l'Aide financière aux études sont destinés à la population scolaire des réseaux secondaire professionnel, collégial et universitaire.

L'Aide financière aux études a la responsabilité de deux activités principales : l'attribution de l'aide et la gestion des prêts. Les certificats de prêt et les bourses sont les deux principaux produits de l'attribution de l'aide. Le paiement des intérêts, l'annulation ou le remboursement des réclamations aux établissements financiers de même que la conclusion d'ententes de remboursement avec des ex-étudiantes et des ex-étudiants débiteurs de l'Aide financière aux études sont les trois principaux produits de la gestion des prêts.

Les certificats de prêt sont attribués pour les études ou pour l'achat d'un micro-ordinateur, tandis que les bourses sont versées comme compléments aux prêts ou encore en vertu du Programme de bourses d'été de langues, dont l'Aide financière aux études assure la gestion. Les allocations complémentaires couvrent les coûts liés à l'achat d'orthèses visuelles ou encore les frais de services et de matériel adaptés pour les élèves ainsi que les étudiantes et les étudiants atteints d'une déficience fonctionnelle majeure ou d'une autre déficience reconnue.

Au cours de l'année d'attribution 2001-2002, l'Aide financière aux études a procédé à l'examen de quelque 148 000 demandes de prêt, 90 000 demandes de bourse, 8 000 demandes de remboursement d'orthèses visuelles, 5 900 demandes de bourse d'été de langues, 98 000 demandes relatives à un changement de situation ainsi que de 20 000 demandes de renseignements supplémentaires et 7 500 demandes de garantie de prêt pour l'achat d'un micro-ordinateur. Elle a continué à financer le Programme études-travail administré par les établissements d'enseignement participants. Elle a analysé les demandes de remise de dette et traité quelque 402 400 enveloppes reçues par courrier.

Le personnel préposé à l'accueil et aux renseignements a rencontré, au comptoir, près de 13 000 personnes au cours de l'année. Le service téléphonique interactif a reçu, pendant cette période, 450 300 appels.

L'Aide financière aux études paie en outre aux établissements financiers les intérêts qui leur sont dus sur les prêts autorisés qu'ils ont consentis aux étudiantes et aux étudiants pendant leurs études à temps plein ou encore en vertu du Programme de remboursement différé destiné aux personnes qui sont en situation financière précaire.

Enfin, l'Aide financière aux études procède au traitement des réclamations soumises par les établissements financiers pour les prêts dont le remboursement est en défaut. Les prêts sont garantis par le gouvernement aux établissements financiers contre toute perte de capital et d'intérêts. Lorsque l'emprunteuse ou l'emprunteur ne conclut pas d'entente de remboursement avec l'établissement financier ou ne paie pas ses dettes à la fin de ses études, celui-ci transmet une réclamation à l'Aide financière aux études. Après conciliation entre les deux parties, l'Aide financière aux études annule la réclamation de l'établissement financier si une entente de remboursement est conclue. Sinon, elle rembourse l'établissement financier et devient à son tour créancière.

L'Aide financière aux études compte parmi sa clientèle des personnes qui ont cessé d'étudier à temps plein et qui se trouvent en situation irrégulière en ce qui concerne le remboursement de leur dette. Elle détient, à cet égard, un inventaire de 58 500 dossiers de recouvrement à régler. Un dossier de recouvrement est réglé lorsque l'Aide financière aux études a conclu une entente de remboursement avec la débitrice ou le débiteur et que cette entente est respectée, lorsqu'un remboursement total de la dette a été effectué, lorsqu'une radiation complète a été faite ou qu'une mesure légale est en vigueur.

1.4 Nombre de bénéficiaires et montant de l'aide attribuée

En 2001-2002, 127 768 personnes ont bénéficié d'une aide financière totalisant 592,6 millions de dollars. De ce nombre, 60 312 ont reçu un prêt seulement d'un montant moyen de 2 554 $; 66 892 ont obtenu un prêt et une bourse totalisant en moyenne 6 514 $ (un prêt moyen de 2 759 $ et une bourse moyenne de 3 755 $); 564 ont bénéficié d'une bourse seulement d'un montant moyen de 5 073 $.

1.5 Ressources humaines et financières

L'Aide financière aux études a pu compter, en 2001-2002, sur un effectif total de 200 employées et employés permanents et elle a engagé, selon ses besoins, du personnel occasionnel. Les ressources financières utilisées pour l'administration de l'Aide financière aux études ont totalisé 15,7 M$.

1.6 Partenariat

L'Aide financière aux études accomplit sa mission grâce aux relations étroites qu'elle entretient avec ses deux partenaires principaux, les établissements d'enseignement et les établissements financiers.

Les responsables de l'aide qui travaillent dans les 393 bureaux d'aide financière des réseaux secondaire professionnel, collégial et universitaire conseillent les étudiantes et les étudiants et les assistent dans leurs démarches. Les modalités de cette collaboration sont définies dans un protocole d'entente fondé sur un décret gouvernemental à cet effet. En outre, l'Aide financière aux études bénéficie, pour assurer la gestion des prêts, de la collaboration de responsables de l'aide dans quelque 1 050 centres de prêts situés dans des établissements financiers du Québec.

RAPPEL DES OBJECTIFS DU PLAN D'ACTION

Par son *Plan d'action 2001-2002*, l'Aide financière aux études désirait accroître la qualité de ses services, sa productivité et la participation de ses partenaires à ses différentes opérations, tout en offrant un régime d'aide financière aux études mieux adapté aux besoins de sa clientèle. Elle visait donc l'atteinte des quatre objectifs généraux suivants :

- Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études sans contrainte financière en offrant un régime d'aide financière aux études mieux adapté à ses besoins.
- Améliorer la qualité des services à la clientèle.
- Accroître la collaboration entre l'Aide financière aux études et ses partenaires afin d'offrir un service adéquat, confidentiel et personnalisé à la clientèle étudiante.
- Optimiser le fonctionnement de l'Aide financière aux études dans le but d'améliorer les services à la clientèle.

PRINCIPALES ACTIONS MENÉES EN 2001-2002

Au cours de l'année 2001-2002, l'Aide financière aux études a effectué une réflexion stratégique qui l'amènera à mieux répondre aux besoins de sa clientèle et à lui offrir des services de meilleure qualité. Afin de concrétiser ces aspirations, elle a opté pour une démarche qui favorise davantage la gestion par résultats. Cette démarche a permis d'identifier les objectifs à atteindre et les fonctions, activités et initiatives pour lesquelles l'organisation déploiera ses efforts au cours de la prochaine année pour parvenir aux résultats escomptés.

Elle a d'abord procédé aux travaux requis afin d'incorporer au régime d'aide financière aux études pour l'année 2001-2002, certaines mesures de bonification annoncées par le gouvernement, notamment lors du discours sur le budget de mars 2001. Notons ainsi la réduction de la contribution de l'étudiante ou de l'étudiant, ainsi que celle des parents, la prolongation de la période d'admissibilité à une bourse pour les frais relatifs aux enfants, une plus grande reconnaissance des responsabilités familiales dans le Programme de remboursement différé, l'exemption du paiement des intérêts sur leur prêt pour certaines catégories de personnes ainsi qu'une indexation de certains paramètres du régime.

Plus précisément, l'exemption du paiement des intérêts concerne les personnes qui vivent des situations particulières et vise à donner un soutien accru aux étudiantes et aux étudiants qui doivent interrompre temporairement leurs études pour des raisons de santé, l'adoption ou la naissance d'un enfant, ou qui acceptent d'assumer des responsabilités à titre de permanents élus d'une association étudiante.

De plus, une analyse de la situation familiale de l'étudiante ou de l'étudiant fait maintenant partie de l'évaluation de son admissibilité au Programme de remboursement différé. Grâce à cette approche, certaines personnes qui normalement n'auraient pas été admissibles au programme peuvent bénéficier d'un répit quant au paiement des intérêts sur leur prêt pour études.

Des travaux ont aussi été entrepris afin de donner suite à l'annonce, dans le cadre du discours sur le budget de mars 2001, de la mise en place d'un programme de prêts pour les études à temps partiel. Des consultations ont été menées afin de préciser les modalités de fonctionnement de ce programme et des travaux en vue d'apporter des modifications à la loi ainsi qu'au règlement sur l'aide financière aux études ont été réalisés.

Depuis avril 2001, toutes les étudiantes et tous les étudiants ont la possibilité de remplir leur demande d'aide financière et leur déclaration de situation réelle par Internet. Ils peuvent également consulter leur dossier par voie électronique. L'utilisation d'Internet permet une validation immédiate de la déclaration de l'étudiante ou de l'étudiant et, de façon interactive, une adaptation en ligne du formulaire à sa situation particulière. Elle a aussi l'avantage de réduire la possibilité d'erreurs de la part de l'étudiante ou de l'étudiant, des parents ou du conjoint, lorsqu'ils remplissent leur déclaration, ce qui accélère par le fait même le traitement du dossier.

Dans le but d'augmenter l'utilisation par les étudiantes et les étudiants des services Internet de l'Aide financière aux études, une campagne d'information a été mise sur pied. Elle s'est concrétisée d'abord par une tournée des médias dans toutes les régions du Québec afin de promouvoir les services Internet et de présenter le projet Contact. Ensuite, le concours « Cliquez et courez la chance de gagner un remboursement de 500 $ » a été lancé.

L'Aide financière aux études avait achevé, en février 2001, l'implantation d'un système de gestion électronique des dossiers et de numérisation aux fins d'archivage. Au 31 mars 2002, tous les documents de l'année 2000-2001 et plus de 90 % de ceux de l'année 2001-2002 avaient été numérisés. Ainsi, l'ensemble des documents de ces deux années financières auront été numérisés en 14 mois. Auparavant, les documents d'une seule année financière étaient archivés durant la même période. Près de 600 000 dossiers sont maintenant accessibles au personnel de l'Aide financière aux études par voie électronique, ce qui permet d'accéder plus rapidement à une information de meilleure qualité.

C'est à l'automne 2001 qu'a débuté la deuxième phase, consacrée aux travaux de développement, du projet de modernisation des technologies de l'information et de la communication (projet Contact). Ce projet d'envergure de plus de 30 millions de dollars connaîtra son aboutissement en 2004. Les travaux en cours visent l'instauration d'un système électronique de gestion du flux de travail (*workflow*), la finalisation des systèmes internes de soutien, ainsi que la mise en place des moyens d'échanges électroniques avec les établissements d'enseignement et les établissements financiers.

La gestion par résultats

L'Aide financière aux études a déployé des efforts importants pour élaborer un nouveau programme de prêts pour les études à temps partiel et fait appel aux nouvelles technologies et fonctionnalités de Contact pour optimiser les investissements nécessaires à ce programme et accroître les services à la clientèle.

Au cours de l'année 2001-2002, l'Aide financière aux études a établi un portrait de la prestation des services à la clientèle offerts par l'Aide financière aux études et ses partenaires des établissements d'enseignement. Une consultation a également été menée afin de statuer sur les principes et les orientations du plan directeur des services à la clientèle. Ce plan directeur sera terminé au cours de la prochaine année budgétaire.

L'Aide financière aux études a amélioré l'accessiblité à son service téléphonique et consolidé ses liens d'affaires avec ses partenaires des établissements d'enseignement. Elle a également diminué les délais de traitement des dossiers des étudiantes et des étudiants. De plus, une révision de l'ensemble des formulaires et de la correspondance a été entreprise afin de simplifier les démarches de la clientèle étudiante.

Finalement, l'année 2001-2002 a aussi été marquée par la création, au mois d'août 2001, de l'Unité des droits de recours qui regroupe, depuis janvier 2002, le Bureau des plaintes, le Bureau de révision et le Secrétariat au Comité des demandes dérogatoires. Ces derniers traitent respectivement les demandes de révision et de dérogation, les deux recours prévus par la Loi sur l'aide financière aux études. Notons que l'Unité des droits de recours relève, sur le plan fonctionnel, sous-ministre de l'Éducation et, sur le plan administratif, du sous-ministre adjoint à l'Aide financière aux études.

RÉSULTATS ATTEINTS

Le *Plan d'action 2001-2002* fournit, pour chacun des objectifs retenus, les indicateurs de performance et les cibles chiffrées choisis par l'Aide financière aux études pour évaluer ses résultats et rendre compte de sa performance.

Les résultats présentés dans ce rapport sont regroupés selon les objectifs que l'Aide financière aux études s'est fixés pour 2001-2002. Pour chaque objectif, un tableau sommaire regroupant les indicateurs illustre l'ensemble des résultats obtenus et les compare, lorsque cela est pertinent, aux cibles chiffrées ainsi qu'aux résultats de l'an dernier. Les résultats sont ensuite interprétés et des constats sont établis afin d'évaluer l'atteinte de l'objectif. Une zone ombragée dans ce tableau indique que l'information recherchée n'est pas disponible ou ne s'applique pas à l'indicateur concerné.

Ainsi, à la lumière des résultats obtenus relativement aux différents indicateurs, l'organisation est en mesure de suivre sa performance au regard de l'accomplissement de sa mission et d'évaluer l'atteinte de ses objectifs. Le présent rapport diffère donc du précédent, le *Rapport annuel de gestion 2000-2001*, qui rendait compte de la performance en fonction des indicateurs seulement.

En ce qui a trait aux systèmes d'information fournissant les données nécessaires à la mesure des indicateurs, l'Aide financière aux études a entrepris une refonte majeure de son système informatique qui doit se terminer en 2004. Entre-temps, elle maintient le système actuel en limitant toutefois les travaux de développement. Cette situation a un impact sur les informations qui peuvent être colligées pour les fins du rapport annuel. Ainsi, certains indicateurs, pourtant adoptés et annoncés, ne peuvent être quantifiés, comme les retards moyens de traitement.

Par ailleurs, il faut noter que certains indicateurs et cibles ont été modifiés depuis le dernier rapport dans le but de les préciser et, dans certains cas, de réduire le délai fixé (cible chiffrée), et ce, dans une optique d'amélioration des services à la clientèle. La comparaison des résultats d'une année à l'autre sera progressivement rétablie au fur et à mesure de l'évolution des indicateurs. Lorsque cela sera possible, les variations annuelles seront présentées ici à titre indicatif.

Objectif général

Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études sans contrainte financière en offrant un régime d'aide financière aux études mieux adapté à ses besoins.

Objectif particulier

Faire connaître le régime d'aide financière aux études à la clientèle actuelle et potentielle afin que les personnes concernées puissent en bénéficier pleinement.

Planification 2001-2002 et résultats obtenus

INDICATEURS GÉNÉRAUX	CIBLE 2001-2002	RÉSULTAT 2001-2002	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2000-2001	VARIATION/ 2000-2001
Pourcentage des établissements d'enseignement et des établissements financiers rejoints (partenaires)	Rejoindre 100 % des partenaires d'ici le 31 mars 2002	100 %	Cible atteinte	100 %	0 %
Montant et pourcentage du budget dépensé pour des activités d'information		**357 064 $** **2,3 %**		312 177 $ 2,6 %	44 887 $ – 0,3 %

Principales activités et moyens

- Procéder, auprès de la clientèle étudiante et des partenaires, à des activités d'information sur le régime et sur les modifications qui lui sont apportées.
- Procéder à une campagne d'information portant sur l'utilisation d'Internet, l'accès aux services et les modifications apportées au régime.

INDICATEURS PARTICULIERS	CIBLE 2001-2002	RÉSULTAT 2001-2002	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2000-2001	VARIATION/ 2000-2001
Campagne d'information réalisée	Réaliser une campagne d'information d'ici le 31 mars 2002	**réalisée au 31 mars 2002**	Cible atteinte		

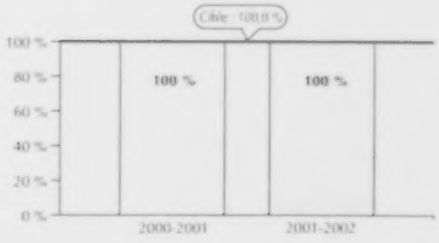
Constats et interprétation des résultats

Par cet objectif, l'Aide financière aux études vise à faire connaître le régime d'aide financière aux études à sa clientèle actuelle et potentielle. Elle vise aussi à fournir à ses partenaires des établissements financiers et des établissements d'enseignement l'information nécessaire pour qu'ils puissent renseigner adéquatement les étudiantes et les étudiants. Ces activités d'information favoriseront la connaissance du régime et le recours à celui-ci en vue de l'obtention de l'aide financière nécessaire pour entreprendre des études et les mener à terme.

L'ensemble des établissements financiers et des établissements d'enseignement ont été rejoints par les activités d'information de l'Aide financière aux études, principalement par la diffusion de 52 bulletins *Info-Réseau* (établissements d'enseignement) et de 2 bulletins *Info-Prêts* (établissements financiers). Cette information concernait les modifications ou les nouveautés apportées au régime.

Une tournée régionale des médias a été faite. Elle portait sur l'adhésion aux services Internet de l'Aide financière aux études et sur la réforme de son système informatique. À cette occasion, les étudiantes et les étudiants ont été invités à faire leur demande d'aide financière par Internet.

Pourcentage des établissements d'enseignement et financiers rejoints



L'Aide financière aux études a consacré 357 064 $ à ses activités d'information, ce qui représente 2,3 % de l'ensemble de son budget. En 2000-2001, cette somme atteignait 312 177 $, soit 2,6 % du budget total. À titre d'exemples de ces activités, signalons la publication de documents d'information générale comme *Une aide à votre portée, Programme de garantie de prêt pour l'achat d'un micro-ordinateur, Gérer mes prêts d'étude c'est payant!* et des documents d'information ciblée comme *Parents voici l'heure juste sur les prêts et bourses, Où trouver de l'argent pour mes études? et Vous terminez vos études cette année?*

Suivi en 2002-2003

Les résultats constatés indiquent que cet objectif a été atteint. En plus des mesures déjà en place comme les bulletins *Info-Réseau* et *Info-Prêts* et les campagnes d'information ciblées, l'Aide financière aux études tiendra, en 2002-2003, un colloque sur le régime d'aide financière aux études destiné à ses partenaires. L'organisation verra aussi à faire connaître le nouveau Programme de prêts pour les études à temps partiel.

Objectif général

Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études sans contrainte financière en offrant un régime d'aide financière aux études mieux adapté à ses besoins.

Objectif particulier

Offrir un régime d'aide financière aux études mieux adapté aux besoins de la clientèle actuelle et potentielle compte tenu des nouvelles réalités sociales et économiques auxquelles doit faire face la population étudiante.

Planification 2001-2002 et résultats obtenus

INDICATEURS GÉNÉRAUX	CIBLE 2001-2002	RÉSULTAT 2001-2002	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2000-2001	VARIATION/ 2000-2001
Nombre d'étudiantes et d'étudiants touchés par les modifications apportées au régime		**De 1 900 à 29 000 personnes, selon la modification**		Jusqu'à 82 600 personnes, selon la modification	

Principales activités et moyens

- Bien cerner les caractéristiques et les besoins de la clientèle étudiante.
- Effectuer les évaluations de programmes conformément au plan ministériel d'évaluation.
- Apporter les modifications requises au régime.

INDICATEURS PARTICULIERS	CIBLE 2001-2002	RÉSULTAT 2001-2002	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2000-2001	VARIATION/ 2000-2001
Nombre d'études prospectives réalisées	2 études prospectives terminées au 31 mars 2002 : chefs de famille monoparentale et personnes retournant aux études	**1 étude portant sur les 2 clientèles terminée en septembre 2001**	Cible atteinte		
Nombre d'évaluations terminées	2 évaluations terminées au 31 mars 2002	**2 évaluations terminées au 31 mars 2002**	Cible atteinte	1	1
Documents législatifs élaborés	Élaboration du projet de loi et du projet de règlement permettant l'application des modifications requises, en vue d'un dépôt conformément au calendrier parlementaire	**2 modifications à la loi et 2 modifications au règlement**	Cible atteinte	3 modifications au règlement	

Constats et interprétation des résultats

Pour offrir un régime qui réponde et s'adapte constamment aux besoins de sa clientèle actuelle et future, l'Aide financière aux études doit faire une lecture appropriée des caractéristiques et de la situation des étudiantes et des étudiants, ainsi que des nouvelles réalités socio-économiques du Québec. L'Aide financière aux études doit également examiner régulièrement les programmes qu'elle offre afin de s'assurer qu'ils contribuent toujours à l'accomplissement de sa mission.

Au cours de l'année 2001-2002, une étude a permis de mieux cerner les réalités de deux clientèles particulières, les chefs de famille monoparentale et les personnes effectuant un retour aux études après un séjour sur le marché du travail. Les recommandations de cette étude serviront à alimenter la réflexion sur d'autres bonifications du régime.

Le programme de bourses pour les personnes atteintes d'une déficience fonctionnelle majeure et le programme d'allocation pour les besoins particuliers des personnes atteintes d'une déficience fonctionnelle majeure ou d'une autre déficience reconnue ont été évalués au cours de l'année afin de vérifier s'ils répondaient aux besoins de la clientèle visée. Des modifications au régime devraient résulter de ces évaluations.

La Loi sur l'aide financière aux études et le règlement y afférent ont été modifiés à deux reprises. D'après les estimations établies pour chacune des mesures adoptées, les modifications ainsi apportées au régime peuvent toucher de 1 900 à 29 000 personnes. Parmi ces modifications, signalons la prise en considération des revenus de travail dans une proportion moindre, la couverture sous forme de bourse des dépenses liées aux enfants, l'exemption du paiement des intérêts à la suite d'une interruption temporaire des études pour grossesse, maladie, ou soins à de jeunes enfants et l'analyse de la situation familiale de l'étudiante ou de l'étudiant dans l'évaluation de son admissibilité au Programme de remboursement différé. Une indexation de 2,5 % des paramètres du régime (frais de subsistance, de transport, de stage, etc.) a été appliquée à l'ensemble de la clientèle, assurant ainsi une cohérence avec les autres programmes gouvernementaux de soutien au revenu.

Suivi en 2002-2003

Les résultats constatés indiquent que cet objectif a été atteint. En 2002-2003, l'Aide financière aux études poursuivra la réalisation d'activités destinées à connaître sa clientèle et son environnement. Cette année sera surtout marquée par une refonte majeure de la Loi sur l'aide financière aux études et de son règlement occasionnée par la modernisation du système informatique (projet Contact). À cette occasion, il sera possible de donner suite à des constats tirés de ces études et évaluations.

Objectif général

Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études sans contrainte financière en offrant un régime d'aide financière aux études mieux adapté à ses besoins.

Objectif particulier

Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études sans contrainte financière.

Planification 2001-2002 et résultats obtenus

INDICATEURS GÉNÉRAUX	CIBLE 2001-2002	RÉSULTAT 2001-2002	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2000-2001	VARIATION/ 2000-2001
Montant des intérêts sur les prêts pour études payés aux établissements financiers (pendant les études)		**39,3 M$**		60,0 M$	– 20,7 M$
Nombre et pourcentage des étudiantes et étudiants recevant une bourse		**67 456 étudiants**		56 946 étudiants	10 510
		52,8 % de la clientèle		44,4 % de la clientèle	8,4 %

Principales activités et moyens

- Effectuer le paiement des intérêts dus aux établissements financiers sur les prêts autorisés durant les études à plein temps.
- Assurer le versement des bourses aux étudiantes et étudiants en prévoyant les ressources budgétaires nécessaires.

INDICATEURS PARTICULIERS	CIBLE 2001-2002	RÉSULTAT 2001-2002	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2000-2001	VARIATION/ 2000-2001
Proportion des transactions financières soumises au paiement d'intérêts dans le délai fixé	Soumettre 95 % des transactions financières au paiement d'intérêts et ce, 45 jours après la fin de chaque tranche de deux mois	**94,5 %**	– 0,5 %	94,5 %	0 %
Montant total des bourses versées		**254,0 M$**		201,8 M$	52,2 M$

Constats et interprétation des résultats

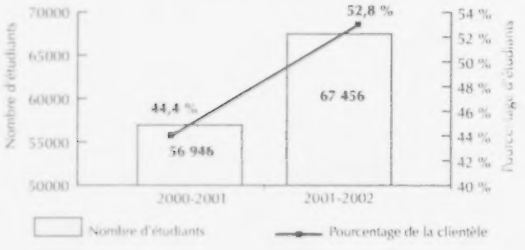
L'Aide financière aux études veut empêcher, par l'attribution d'une aide financière adéquate, que les personnes qui ont la volonté et la capacité de poursuivre leurs études soient privées de le faire par le manque de ressources financières. Cette aide prend la forme d'un prêt et, au besoin, d'une bourse. L'organisation doit donc s'assurer qu'elle dispose annuellement des ressources budgétaires nécessaires.

L'Aide financière aux études paie aux établissements financiers les intérêts qui leur sont dus sur les prêts autorisés qu'ils ont consentis aux étudiantes et aux étudiants pendant leurs études. Une somme de 39,3 M$ a ainsi été versée en 2001-2002, soit 20,7 M$ de moins qu'en 2000-2001. Cette situation s'explique par des modifications apportées aux règles d'attribution de l'aide qui ont eu pour effet de limiter à 7,8 M$ l'augmentation du montant global attribué sous forme de prêt alors que l'aide accordée sous forme de bourse augmentait de 52,2 M$. La baisse marquée des taux d'intérêt a aussi contribué à cette baisse.

Le paiement des intérêts par l'Aide financière aux études se fait tous les 45 jours, conformément aux dispositions de la Loi sur l'aide financière aux études et du règlement y afférent ainsi que des ententes conclues avec les établissements financiers.

Tous les indicateurs se rapportant à l'attribution de bourses sont à la hausse. Ainsi, le montant total des bourses versées atteint 254,0 M$, comparativement à 201,8 M$ en 2000-2001. Le nombre de boursiers est passé de 56 946 à 67 456, alors que le taux de boursiers par rapport à la clientèle totale se situe, en 2001-2002, à 52,8 % comparativement à 44,4 %. Cette situation est en grande partie attribuable aux modifications apportées aux règles d'attribution de l'aide, notamment à la réduction de la contribution de l'étudiante ou de l'étudiant et à la couverture sous forme de bourse des dépenses liées aux enfants à la charge de l'étudiante ou de l'étudiant.

Nombre et pourcentage des étudiantes et étudiants recevant une bourse



Suivi en 2002-2003

Les résultats obtenus indiquent que cet objectif a été atteint. En plus d'offrir un régime qui évolue en concordance avec les besoins de sa clientèle, l'Aide financière aux études doit s'assurer qu'elle dispose des ressources budgétaires nécessaires au versement de l'aide à toute personne qui en fait la demande et qui répond aux critères d'admissibilité. L'organisation devra donc établir ses prévisions en tenant compte, entre autres, d'éléments tels l'évolution de la clientèle, ses caractéristiques socio-économiques, le taux de chômage chez les jeunes, l'évolution des taux d'intérêt et le recours au Programme de prêts pour les études à temps partiel.

Objectif général
Améliorer la qualité des services à la clientèle.

Objectif particulier
Maintenir et améliorer l'accessibilité aux services d'accueil et de renseignements de l'Aide financière aux études.

Planification 2001-2002 et résultats obtenus

INDICATEURS GÉNÉRAUX	CIBLE 2001-2002	RÉSULTAT 2001-2002	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2000-2001	VARIATION/ 2000-2001
Taux d'accessibilité au service téléphonique interactif	100 % d'accessibilité	**96,5 %**	– 3,5 %	97,1 %	– 0,6 %
Taux d'accessibilité au service Internet	100 % d'accessibilité	**97,8 %**	– 2,2 %		
Volume de réponse aux appels acheminés au centre d'appels			cibles atteintes		
	Répondre à au moins 100 000 appels	**164 980 appels**	64 980	47 678 appels	117 302
	Répondre à 50 % des appels reçus au cours de la période de pointe	**66,4 % en période de pointe**	16,4 %	1,2 % en période de pointe	65,2 %
Taux de disponibilité des services au centre d'appels et au comptoir d'accueil	100 % de disponibilité	**100 %**	Cible atteinte		

Principales activités et moyens

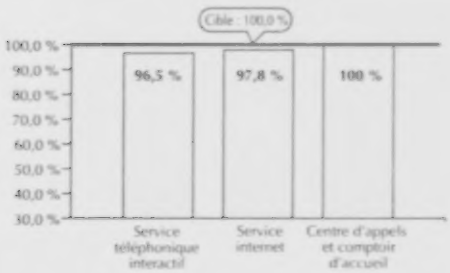
- Maintenir l'accessibilité du service téléphonique interactif à toute la population étudiante.
- Permettre aux personnes autorisées la consultation, par Internet, du dossier de l'étudiante ou de l'étudiant.
- Augmenter le taux de réponse au centre d'appels et maintenir les services accessibles au centre d'appels et au comptoir d'accueil pendant les heures d'ouverture des bureaux.
- Élaborer un plan d'action pour l'amélioration des services en matière d'accueil et de renseignements.

INDICATEURS PARTICULIERS	CIBLE 2001-2002	RÉSULTAT 2001-2002	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2000-2001	VARIATION/ 2000-2001
Plan d'action pour l'amélioration des services en matière d'accueil et de renseignements élaboré	Élaborer le plan d'action pour décembre 2001	**Réalisé en septembre 2001**	Cible atteinte		

Constats et interprétation des résultats

L'Aide financière aux études, qui donne des services directs à la population, porte une attention particulière à l'amélioration de ceux-ci. Les mesures retenues à cet égard, en 2001-2002, visent à accroître l'accessibilité aux services grâce à Internet et au centre d'appels téléphoniques.

Taux d'accessibilité des services d'accueil et de renseignements

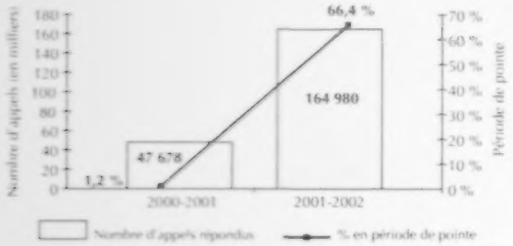


Les services automatisés d'information (le service téléphonique interactif et le site Internet) ont été accessibles presque en tout temps, abstraction faite des périodes d'entretien et de mise à jour qu'exigent ces systèmes. L'examen des volumes d'utilisation révèle cependant une baisse d'activité dans le cas du service téléphonique interactif, le nombre d'appels passant de 677 578 en 2000-2001 à 450 253 en 2001-2002. Pendant cette même période, le nombre de consultations du dossier Internet de l'étudiante ou de l'étudiant est passé de 497 170 à 729 157. Il est possible que la clientèle ait choisi le site Internet plutôt que le service téléphonique interactif pour consulter le dossier de l'étudiante ou de l'étudiant. Il y aurait donc eu un déplacement de la clientèle vers un autre service automatisé d'information, que l'on peut vraisemblablement attribuer à la campagne d'information que mène l'organisation afin de promouvoir les services Internet.

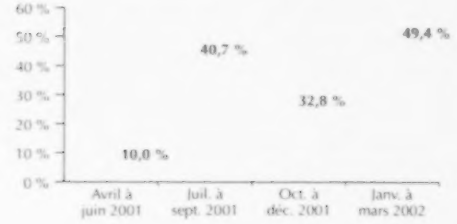
Les services personnalisés (au comptoir d'accueil et au centre d'appels) ont été disponibles sans interruption pendant les heures d'ouverture des bureaux gouvernementaux. Depuis mai 2001, l'horaire s'étale de 8 heures à 17 heures. De plus, le temps de disponibilité du centre d'appels a été prolongé en soirée durant la période de pointe, soit du 18 juin au 30 août 2001.

L'indicateur portant sur la réponse aux appels acheminés au centre d'appels vise à évaluer l'accessibilité au service téléphonique d'accueil et de renseignements (le centre d'appels). Le taux de réponse est établi en comparant le nombre d'appels téléphoniques entrés en file d'attente (appels acceptés par le système de distribution des appels) au nombre total d'appels téléphoniques reçus (nombre total de tentatives d'appel). Il faut noter que le système téléphonique actuel ne permet pas de déterminer le nombre de personnes qui tentent de joindre l'Aide financière aux études, mais uniquement le nombre de tentatives d'appel. Il faut aussi faire remarquer que la plupart des appareils téléphoniques sont dotés d'une touche de recomposition automatique, ce qui facilite le geste et a pour effet d'augmenter le nombre de tentatives d'appel. Cet indicateur était en développement l'an dernier.

Volume de réponse aux appels acheminés au centre d'appels



Volume de réponse aux appels acheminés au centre d'appels par trimestre



Tant le nombre d'appels qui ont reçu une réponse que le taux de réponse aux appels durant la période de pointe dépassent largement la cible visée. Il faut également noter la progression dans les résultats. Ainsi, le nombre d'appels avec réponse est passé de 29 705 à 43 712 entre le premier et le quatrième trimestre, soit des taux de réponse progressant de 10,0 à 49,4 %. Le nombre de tentatives d'appel a chuté pendant cette période, passant de 296 656 à 88 558. Le taux global de réponse aux appels a atteint 26,1 % en 2001-2002 comparativement à 2,0 % en 2000-2001. Ces résultats sont la conséquence de la mise en oeuvre de diverses mesures liées à l'organisation du travail, de l'exploitation des informations de gestion générées par le système téléphonique et du recours à du personnel additionnel, particulièrement en période de pointe.

L'élaboration du Plan d'action pour l'amélioration des services en matière d'accueil et de renseignements a été complétée en septembre 2001. Il est en application et a été mis à jour.

Suivi en 2002-2003

Il ressort des résultats constatés que cet objectif a été atteint. Les mesures qui ont été mises en place sont maintenues. En 2002-2003, l'Aide financière aux études mettra l'accent sur l'amélioration de la qualité des services rendus, tout en maintenant, voire en augmentant le volume de ceux-ci. Des mesures d'assurance qualité seront introduites. Les résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle, réalisé à l'été 2002, seront examinés et les aspects à améliorer seront mis en lumière. Des activités de formation sont également prévues dans le cadre de l'implantation du Programme de prêts pour les études à temps partiel.

Il faut aussi signaler que les indicateurs relatifs à cet objectif rendent compte de l'application de la Déclaration de services aux citoyens du ministère de l'Éducation dont l'Aide financière aux études est partie prenante.

Objectif général
Améliorer la qualité des services à la clientèle.

Objectif particulier
S'assurer de remettre l'aide financière à l'étudiante ou à l'étudiant dans le délai fixé.

Planification 2001-2002 et résultats obtenus

INDICATEURS GÉNÉRAUX	CIBLE 2001-2002	RÉSULTAT 2001-2002	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2000-2001	VARIATION/ 2000-2001
Volume de demandes d'aide financière reçues		**148 044**		151 314	– 3270
Montant de l'aide accordée global : moyen :		**592,6 M$** **6 502 $**		532,6 M$ 6 240 $	60,0 M$ 262 $
Pourcentage des demandes d'aide financière traitées dans le délai fixé	Traiter l'ensemble des demandes d'aide dont le dossier est complet dans un délai maximal de 6 semaines	**91,9 %**	Cible non atteinte – 8,1 %	86,3 %	5,6 %

Principales activités et moyens

- Analyser promptement les demandes d'aide financière, établir les montants à accorder et transmettre une réponse à l'étudiante ou l'étudiant.
- Respecter les délais de traitement des demandes de renseignements supplémentaires adressées aux étudiantes et étudiants.
- Respecter les délais de traitement afin de donner un suivi rapide aux demandes de reconnaissance des programmes dans le cas des personnes qui poursuivent des études à l'extérieur du Québec.

INDICATEURS PARTICULIERS	CIBLE 2001-2002	RÉSULTAT 2001-2002	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2000-2001	VARIATION/ 2000-2001
Délai moyen de traitement des demandes d'aide financière qui respectent le délai fixé	Viser l'atteinte d'un délai moyen de 4 semaines pour le traitement des demandes d'aide financière	**3,1 semaines**	Cible atteinte 0,9	4,3 semaines	1,2
Pourcentage des réponses aux demandes de renseignements traitées dans le délai fixé	Traiter l'ensemble des réponses aux demandes de renseignements supplémentaires dans un délai maximal de 4 semaines	**96,4 %**	Cible non atteinte – 3,6 %	93,0 %	3,4 %
Pourcentage des demandes de reconnaissance traitées dans le délai fixé	Traiter l'ensemble des demandes de reconnaissance dont le dossier est complet dans un délai maximal de 4 semaines	**75,3 %**	Cible non atteinte – 24,7 %	À titre indicatif : 41,4 % (traitées dans un délai de 6 semaines)	

Principales activités et moyens (*suite*)

- Traiter le courrier externe dans le délai prévu.
- S'assurer que la firme mandatée pour saisir les documents de l'Aide financière aux études le fait selon les normes et le plus rapidement possible.

INDICATEURS PARTICULIERS	CIBLE 2001-2002	RÉSULTAT 2001-2002	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2000-2001	VARIATION/ 2000-2001
(Pourcentage du courrier traité dans le délai fixé) Délai moyen de traitement du courrier reçu	Traiter dans un délai maximal de 4 jours l'ensemble du courrier reçu par enveloppe-réponse et considéré comme prioritaire	**courrier prioritaire : 2,1 jours (prêts) et**	Cibles atteintes 1,9 jour	courrier prioritaire : 4,4 jours (prêts) et	2,3 jours
		1,9 (bourses)	2,1 jours	2,4 (bourses)	0,5 jour
	et dans un délai maximal de 7 jours le courrier ordinaire	**courrier ordinaire : 4,1 jours (prêts) et**	2,9 jours	courrier ordinaire : 10,1 jours (prêts) et	6,0 jours
		2,5 (bourses)	4,5 jours	3,9 (bourses)	1,4 jour
Pourcentage des documents de l'Aide financière aux études saisis dans le délai fixé	Saisir l'ensemble des documents de l'Aide financière aux études dans un délai maximal de 48 heures				
Taux de rejet des documents de l'Aide financière aux études attribuable à la firme de saisie	Taux de rejet inférieur à 0,2 %				

Constats et interprétation des résultats

L'Aide financière aux études a pour objectif de remettre dans le délai fixé à l'étudiante ou à l'étudiant l'aide financière qui lui est accordée. Une bonne performance dans les divers volets de l'attribution de l'aide assure l'étudiante et l'étudiant du traitement rapide de sa demande et, en conséquence, du versement de l'aide dans les délais convenus.

En comparaison avec l'année 2000-2001, le volume de demandes d'aide financière reçues en 2001-2002 a baissé de 3 270, mais les montants global et moyen de l'aide accordée ont augmenté, principalement en raison des modifications apportées aux règles d'attribution.

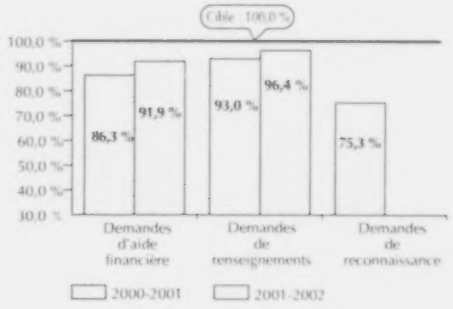
Le *Plan d'action 2001-2002* de l'Aide financière aux études a resserré plusieurs des cibles établies pour suivre les délais de traitement des demandes d'aide. La période visée est raccourcie ou si elle demeure identique, elle s'applique à l'ensemble des documents traités. La comparaison des résultats observés avec ceux d'une année antérieure peut donc être inappropriée.

Les demandes d'aide financière ont été traitées dans le délai fixé, soit un délai maximal de 6 semaines, dans 91,9 % des cas, ce qui représente une amélioration de 5,6 % par rapport à 2000-2001. Ce résultat est toutefois inférieur de 8,1 % à la cible visée. Le délai moyen de traitement atteint 3,1 semaines. Il a donc été réduit de 0,9 semaine par rapport à la cible visée pour 2001-2002 et de 1,2 semaine au regard de l'an dernier. Il faut noter que la cible est maintenant de traiter l'ensemble des demandes d'aide dans le délai fixé, et non plus 90,0 % de celles-ci, et que les dossiers ordinaires et prioritaires sont maintenant confondus. Pour permettre la comparaison, les données de 2000-2001 ont été calculées selon les paramètres retenus pour 2001-2002.

Les mêmes constats s'appliquent au traitement des réponses aux demandes de renseignements adressées aux étudiantes et étudiants afin de compléter leur dossier. Le délai de traitement est plus court, mais la cible de 100 % des réponses en 4 semaines n'est pas pleinement atteinte. Par ailleurs, il y aurait lieu de réviser cet indicateur afin qu'il reflète adéquatement l'utilisation de moyens de communication autres que la poste, comme Internet.

Pour être admissibles à une aide financière, les étudiantes et les étudiants qui poursuivent des études à l'extérieur du Québec doivent s'assurer que l'établissement qu'ils fréquentent et le programme auquel ils sont inscrits sont reconnus par le régime d'aide financière aux études. Dans le cas contraire, ils doivent présenter une demande de reconnaissance à cet égard. L'indicateur relatif au délai de traitement de ces demandes a été doublement modifié : le volume de demandes traitées est passé de 80 à 100 % et le délai fixé, de 6 à 4 semaines. Les résultats ne sont donc pas comparables avec ceux observés l'an dernier. Néanmoins, si on tient compte des résultats de 2000-2001 à titre indicatif, on constate qu'il semble y avoir eu une amélioration notable en 2001-2002 puisque 75,3 % des 514 demandes ont été traitées dans le délai maximal fixé. Ce résultat s'écarte cependant de la cible de 24,7 %.

Pourcentage des demandes d'aide financière, des demandes de renseignements et des demandes de reconnaissance traitées dans le délai fixé



L'indicateur retenu pour rendre compte du traitement du courrier est libellé sous forme de pourcentage du courrier reçu alors que la cible porte sur le délai maximal de traitement du courrier prioritaire et régulier. Les systèmes d'information actuels ne pouvant fournir que des données relatives aux délais, l'analyse des résultats porte exclusivement sur cet aspect. Il est donc impossible de vérifier l'atteinte de la cible avec exactitude. Ainsi, on ne peut pas évaluer la proportion des documents qui sont traités dans le délai fixé, ni connaître le délai moyen de traitement des documents traités dans le délai fixé. Les résultats obtenus en 2001-2002 indiquent que tous les délais de traitement ont été réduits par rapport à l'année précédente et qu'ils sont plus courts que les temps visés.

Les systèmes d'information actuels ne permettent pas de rendre compte des activités relatives à la saisie des documents. En effet, les données à cet égard ne sont colligées que depuis juillet 2002.

Les résultats obtenus sont la conséquence de la mise en application de diverses mesures liées à l'organisation du travail, du recours à du personnel additionnel, particulièrement en période de pointe, et des activités de formation.

Suivi en 2002-2003

Il ressort des résultats constatés que cet objectif a été en grande partie atteint, sauf dans le cas des dossiers de reconnaissance d'établissements et de programmes d'études à l'extérieur du Québec. Les mesures mises en place relatives à l'organisation du travail, au recours à du personnel additionnel et à la formation sont maintenues. Les demandes d'aide présentées pour des études à temps partiel feront partie des résultats en 2002-2003.

Il faut aussi signaler que les indicateurs relatifs au traitement des demandes d'aide, qui servent à évaluer l'atteinte de cet objectif, rendent aussi compte de l'application de la Déclaration de services aux citoyens du ministère de l'Éducation dont l'Aide financière aux études est partie prenante.

Objectif général
Améliorer la qualité des services à la clientèle.

Objectif particulier
Percevoir efficacement les créances afin d'assurer la pérennité du régime.

Planification 2001-2002 et résultats obtenus

INDICATEURS GÉNÉRAUX	CIBLE 2001-2002	RÉSULTAT 2001-2002	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2000-2001	VARIATION/ 2000-2001
Montant des créances recouvrées	Percevoir 54 M$ en 2001-2002		Cible atteinte		
		63,8 M$	9,8 M$	52,4 M$	11,4 M$

Principales activités et moyens

- Pour favoriser un remboursement ultérieur de la dette, permettre à la personne dont la situation financière est précaire de se prévaloir, dans les meilleurs délais, du Programme de remboursement différé (PRD).
- Favoriser la conciliation entre l'étudiante ou l'étudiant en défaut de paiement et l'établissement financier afin qu'ils en arrivent à une entente de remboursement.
- Accroître la perception des sommes dues.

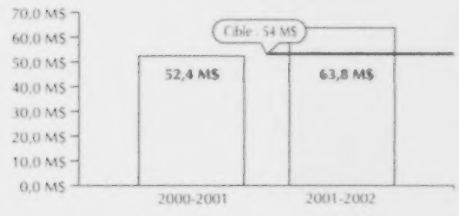
INDICATEURS PARTICULIERS	CIBLE 2001-2002	RÉSULTAT 2001-2002	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2000-2001	VARIATION/ 2000-2001
Pourcentage des demandes au Programme de remboursement différé traitées dans le délai moyen fixé (en développement)	Traiter l'ensemble des demandes au PRD	**89,3 %**			
Délai moyen de traitement des demandes au Programme de remboursement différé (en développement)	dans un délai moyen de 6 semaines	**dans un délai moyen de 3,0 semaines**			
Nombre, pourcentage et montant des réclamations reprises en charge par les établissements financiers à la suite d'une conciliation	32 % des réclamations sont reprises en charge par les établissements financiers à la suite d'une conciliation,	**4 474 réclamations**	Cibles atteintes	3 563	911
		32,2 %	0,2 %	30,5 %	1,7 %
	ce qui correspond à 28 % de la valeur totale des réclamations	**28,3 %**	0,3 %	26,6 %	1,7 %
		43,6 M$		33,6 M$	10,0 M$

Constats et interprétation des résultats

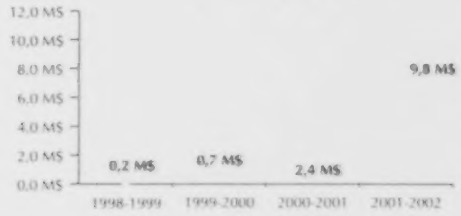
L'Aide financière aux études compte parmi sa clientèle des personnes qui ont cessé d'étudier à plein temps et qui se trouvent en situation irrégulière en ce qui concerne le remboursement de leur dette. Le personnel de l'Aide financière aux études peut conclure une entente de remboursement avec ces personnes. L'indicateur retenu quantifie le montant des créances recouvrées. Sont exclus des créances les dossiers non encore échus du Programme de remboursement différé de même que les dossiers de faillites. Une bonne performance à cet égard contribue à assurer la pérennité du régime.

Des créances totalisant 63,8 M$ ont été recouvrées en 2001-2002, ce qui représente 9,8 M$ de plus que la cible visée et 11,4 M$ de plus qu'en 2000-2001. Ces résultats montrent la pertinence du projet spécial de recouvrement mis en œuvre en 1998-1999 avec 18 ETC. L'effectif affecté au projet est de 23 ETC en 2001-2002.

Montant des créances recouvrées (en millions de $)



Écarts des montants recouvrés par rapport à la cible pour les quatre dernières années (en millions de $)



Afin de favoriser un remboursement ultérieur de la dette d'études, l'Aide financière aux études permet à la personne dont la situation financière est précaire de se prévaloir du Programme de remboursement différé. L'indicateur retenu, qui est en développement, vise à évaluer le délai moyen de traitement de ces dossiers. Les résultats observés en 2001-2002 sont donc présentés à titre indicatif : 89,3 % des dossiers ont été traités dans un délai moyen de 3,0 semaines.

Les prêts pour études sont garantis par le gouvernement aux établissements financiers contre toute perte de capital et d'intérêts. L'Aide financière aux études procède au traitement des réclamations soumises par les établissements financiers pour les prêts dont le remboursement est en défaut en favorisant la conciliation entre la personne concernée et l'établissement financier afin qu'ils en arrivent à une entente de remboursement. En 2001-2002, 32,2 % des réclamations sont reprises en charge par les établissements financiers à la suite d'une conciliation, ce qui correspond à 28,3 % (43,6 M$) de la valeur totale des réclamations traitées. L'Aide financière aux études n'a donc pas à leur rembourser cette somme. Ces résultats sont supérieurs à ceux observés en 2000-2001 et dépassent légèrement la cible visée.

Les travaux d'amélioration des processus d'intervention en matière d'analyse des réclamations soumises par les établissements financiers et en matière de recouvrement des créances se sont poursuivis, comme en témoignent ces résultats. L'ajout de personnel a également contribué à l'atteinte de ceux-ci.

Suivi en 2002-2003

Les résultats obtenus indiquent que cet objectif a été atteint. Les travaux d'amélioration entrepris se poursuivront, ce qui permettra de stabiliser les mesures retenues. Ainsi, une grille de décision permet maintenant de déterminer les dossiers de réclamation à traiter en priorité. Cette analyse de l'inventaire contribuera à réduire le montant des intérêts que l'Aide financière aux études doit payer aux établissements financiers à la place des ex-étudiantes et ex-étudiants en défaut de paiement. L'effectif affecté au projet spécial de recouvrement passera, en 2002-2003, de 23 à 32 ETC, ce qui conduira à une augmentation des créances recouvrées. Les améliorations apportées aux processus de travail ont nécessité des investissements qui ont contribué à la hausse du coût de revient en matière de gestion des prêts. Toutefois, leur effet a déjà commencé à se faire sentir, comme en témoignent les résultats observés en 2001-2002. Leur plein effet devrait être constaté en 2002-2003 et 2003-2004.

Objectif général
Améliorer la qualité des services à la clientèle.

Objectif particulier
Donner suite aux recours avec équité et diligence.

Planification 2001-2002 et résultats obtenus

INDICATEURS GÉNÉRAUX	CIBLE 2001-2002	RÉSULTAT 2001-2002	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2000-2001	VARIATION/ 2000-2001
Pourcentage des demandes dérogatoires traitées dans le délai fixé	Traiter l'ensemble des demandes dérogatoires dont le dossier est complet dans un délai maximal de 6 semaines	74,8 %	Cible non atteinte – 25,2 %	84,4 %	– 9,6 %
Pourcentage des demandes de révision traitées dans le délai fixé	Traiter l'ensemble des demandes de révision dont le dossier est complet dans un délai maximal de 4 semaines	98,8 % **(Protecteur du citoyen)**	Cibles non atteintes – 1,2 %	100 %	– 1,2 %
		93,3 % **(autres sources)**	– 6,7 %	98,1 %	– 4,8 %
Pourcentage des plaintes traitées dans le délai fixé	Traiter l'ensemble des plaintes dans un délai maximal de 4 semaines	92,9 %	Cible non atteinte – 7,1 %	92,6 %	0,3 %

Constats et interprétation des résultats

Les étudiantes et les étudiants disposent de deux types de recours qui sont prescrits par la Loi sur l'aide financière aux études : ils peuvent présenter une demande au Bureau de révision ou encore une requête au Comité d'examen des demandes dérogatoires. De plus, ils peuvent déposer une plainte. L'Aide financière aux études vise à donner suite aux recours avec équité et diligence et ainsi à améliorer la qualité de ses services à la clientèle. Les indicateurs retenus portent sur le délai de traitement des dossiers de recours.

L'indicateur relatif au traitement des demandes dérogatoires a été sensiblement modifié par rapport à celui utilisé en 2000-2001. Ainsi, il porte sur l'ensemble des demandes, et non plus sur 80,0 % de celles-ci, et la cible fixe un délai maximal de 6 semaines comparativement à deux délais consécutifs de 21 et de 60 jours. Afin de permettre une comparaison des résultats obtenus en 2001-2002, ceux de l'année antérieure ont été calculés selon les mêmes paramètres. Au cours de l'année, 74,8 % des demandes dérogatoires dont le dossier était complet ont été traitées dans un délai maximal de 6 semaines, ce qui correspond un écart de 25,2 % de la cible fixée.

L'indicateur concernant le traitement des demandes de révision a été resserré. Il comprend maintenant l'ensemble des demandes de révision, et non plus 80,0 % d'entre elles, et le délai de 30 jours a été porté à 4 semaines. Les résultats atteints en 2001-2002 indiquent que 98,8 % des dossiers provenant du Protecteur du citoyen ont été traités dans le délai fixé comparativement à 93,3 % pour ceux venant d'autres sources. Ces résultats sont donc inférieurs à la cible fixée.

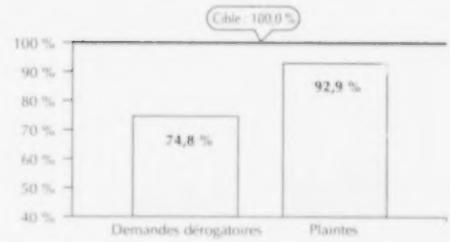
Dans le cas des plaintes, le délai visé a été calculé sur une base de 20 jours, comme en 2000-2001. La cible est de traiter dans le délai fixé l'ensemble des dossiers plutôt que 90,0 % d'entre eux. Les résultats observés en 2001-2002 se situent à 92,9 %, ce qui est inférieur au taux visé. En raison de la nature particulière de ces dossiers et des travaux d'analyse qu'ils exigent, la collecte de l'information établit dorénavant une distinction entre les plaintes et les requêtes.

On peut observer, pour l'année 2001-2002, une augmentation du nombre de dossiers de recours, particulièrement des demandes de révision, qui ont doublé, passant de 596 à 1247. Cette hausse est attribuable aux dossiers provenant d'une source autre que le Protecteur du citoyen : au nombre de 363 en 2000-2001, ils atteignent 1062 en 2001-2002. La diffusion par l'Aide financière aux études d'information sur les recours ne serait pas étrangère à cette situation.

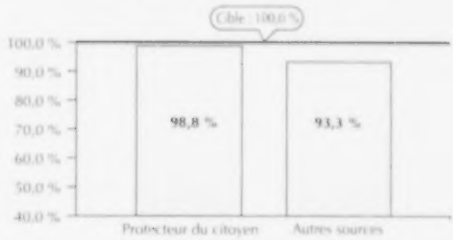
Les résultats constatés en 2001-2002 à l'égard des plaintes et des demandes de révision s'expliquent, en partie, par les modifications apportées aux indicateurs et cibles. Il importe de noter que, malgré une hausse importante du nombre de dossiers, la performance reste élevée. Des ressources additionnelles ont contribué à l'atteinte de ces résultats.

Un écart de 9,6 % sépare les résultats observés en 2000-2001 et en 2001-2002 pour les demandes dérogatoires. Des facteurs organisationnels, comme des modifications apportées à l'équipe et la réorganisation du travail qui est en cours, expliqueraient cette situation.

Pourcentage des demandes dérogatoires et des plaintes traitées dans le délai fixé



Pourcentage des demandes dérogatoires et des plaintes traitées dans le délai fixé



Suivi en 2002-2003

Il ressort des résultats constatés que cet objectif n'a pas été atteint. L'Unité des droits de recours a été constituée au cours de l'année. Cette opération a été accompagnée d'une réorganisation administrative touchant l'effectif et le contenu de la tâche qui est toujours en cours. Le rendement escompté n'est pas encore atteint. Par ailleurs, l'utilisation d'informations de gestion devrait permettre de suivre les délais de traitement et d'apporter rapidement, au besoin, les correctifs nécessaires.

Les indicateurs relatifs à cet objectif rendent compte de l'application de la Déclaration de services aux citoyens du ministère de l'Éducation dont l'Aide financière aux études est partie prenante.

Objectif général

Accroître la collaboration entre l'Aide financière aux études et ses partenaires afin d'offrir un service adéquat, confidentiel et personnalisé à la clientèle étudiante.

Objectif particulier

Offrir, en collaboration avec ses partenaires, un service adéquat, confidentiel et personnalisé à la clientèle étudiante.

Planification 2001-2002 et résultats obtenus

INDICATEURS GÉNÉRAUX	CIBLE 2001-2002	RÉSULTAT 2001-2002	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2000-2001	VARIATION/ 2000-2001
Taux global de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services	Taux global de satisfaction de 75 %	93,5 % (étudiants)	Cible atteinte 18,5 %		
Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard :					
– du processus d'attribution de l'aide	85 %	85,3 %	Cible atteinte 0,3 %		
– du service téléphonique	80 %	89,5 % (étudiants)	Cible atteinte 9,5 %		
– de la qualité des communications écrites	75 %	85,1 % (étudiants)	Cible atteinte 10,1 %		
Taux de satisfaction de la clientèle étudiante et des partenaires à l'endroit de la gestion des recours	(Cible à définir)				

Principales activités et moyens

- Accroître la satisfaction de la clientèle à l'égard des services.
- Mettre en œuvre des mesures d'amélioration des services à la clientèle en matière d'information.
- Amorcer les discussions afin d'actualiser le protocole d'entente signé avec les établissements d'enseignement et afin d'élaborer un contrat de services pour signature avec les établissements financiers.

INDICATEURS PARTICULIERS	CIBLE 2001-2002	RÉSULTAT 2001-2002	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2000-2001	VARIATION/ 2000-2001
Pourcentage des documents publiés révisés	Réviser l'ensemble des documents publiés avant le 31 mars 2002	**100 % des documents révisés au 31 mars 2002**	Cible atteinte		
Rédaction d'un plan de communication intégré	Élaborer un plan de communication intégré avant le 31 mars 2002	**non réalisée**	Non atteinte		
Nombre de publications portant sur les recours possibles		**1 dépliant (tirage : 400 000)**			
Volume des établissements financiers et d'enseignement avec lesquels les discussions sont amorcées	Amorcer des discussions avec l'ensemble des partenaires d'ici le 31 mars 2002	non réalisée	Cible non atteinte		

Constats et interprétation des résultats

À l'été 2002, l'Aide financière aux études a réalisé un sondage auprès des étudiantes et des étudiants qui ont fait une demande d'aide financière en 2001-2002 et auprès d'ex-étudiantes et d'ex-étudiants qui ont commencé à rembourser leurs prêts entre le 1er décembre 1999 et le 1er décembre 2001. Ce sondage avait pour objet de mesurer le degré de satisfaction de la clientèle à l'égard des services dispensés par l'Aide financière aux études. Il permettra également d'évaluer l'impact des améliorations apportées aux activités de gestion du régime et fournira des informations pouvant conduire à d'autres changements visant à améliorer les services à la clientèle.

L'Aide financière aux études offre des services directs à la population et, dans le but d'améliorer constamment la qualité de ces services, elle a opté pour l'approche client, qui implique la révision de ses processus de travail. Les résultats du sondage dépassent les cibles visées, particulièrement en ce qui concerne la satisfaction globale où le taux atteint 93,5 % chez les étudiantes et les étudiants, ce qui confirme la pertinence de cette approche. Un nombre insuffisant de réponses ne permet cependant pas de connaître le degré de satisfaction de la clientèle à l'égard des recours. Une étude spécifique pourrait fournir des résultats fiables. Les partenaires n'ont pas été sondés.

Diverses mesures ont été mises en œuvre pour améliorer les services à la clientèle en matière d'information. Au cours de l'année, les documents courants (publications) ont été révisés afin d'actualiser les informations relatives au régime et pour rendre le texte plus compréhensible. De plus, un dépliant portant sur les recours est joint à chaque avis adressé à l'étudiante ou à l'étudiant pour l'informer du calcul de l'aide financière qui lui est accordée. La rédaction d'un plan de communication intégré n'a pas été réalisée. L'organisation a plutôt privilégié la préparation et la réalisation d'activités d'information majeures : la campagne visant l'adhésion aux services Internet, la tournée régionale des médias ainsi que la préparation du Colloque de l'Aide financière aux études.

En 2001-2002, l'Aide financière aux études visait à amorcer les discussions avec l'ensemble de ses partenaires afin d'actualiser le protocole d'entente signé avec les établissements d'enseignement et d'élaborer un contrat de services pour signature avec les établissements financiers. Les échanges avec les établissements d'enseignement ont permis de franchir des étapes préalables à des échanges sur le contenu d'un protocole d'entente. Ainsi, un plan directeur des services à la clientèle est en voie d'élaboration et un portrait des services d'aide financière dispensés dans les établissements a été dressé. Les échanges avec les établissements financiers ont porté sur leur rémunération pour la gestion des prêts pour études à temps plein. L'entente intervenue à cet égard est entrée en vigueur en mai 2002. Elle constitue la première étape de la démarche devant conduire ultimement à la signature d'un accord de collaboration entre les établissements financiers et l'Aide financière aux études.

Suivi en 2002-2003

Il ressort des résultats constatés que cet objectif a été en grande partie atteint. L'Aide financière aux études procédera à une étude détaillée des résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle afin de déterminer les aspects à améliorer ainsi que les mesures à mettre en place à cet égard. Il faudra également évaluer la nécessité d'effectuer des études additionnelles, par exemple sur la satisfaction de la clientèle à l'égard du traitement des recours. Afin d'accroître la collaboration entre l'Aide financière aux études et ses partenaires en vue d'optimiser le service à la clientèle, l'organisation réalisera des activités de concertation, de formation et d'information auprès des partenaires. Les travaux déjà en cours en vue de la signature de protocoles d'entente et d'ententes de collaboration se poursuivront en 2002-2003.

Il faut aussi signaler que l'indicateur portant sur la satisfaction de la clientèle, qui sert à évaluer l'atteinte de cet objectif, rend aussi compte de l'application de la Déclaration de services aux citoyens du ministère de l'Éducation dont l'Aide financière aux études est partie prenante.

Objectif général

Optimiser le fonctionnement de l'Aide financière aux études dans le but d'améliorer les services à la clientèle.

Objectif particulier

S'assurer que l'organisation développe et partage avec son personnel une vision de l'aide financière qui lui permette d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés.

Planification 2001-2002 et résultats obtenus

INDICATEURS GÉNÉRAUX	CIBLE 2001-2002	RÉSULTAT 2001-2002	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2000-2001	VARIATION/ 2000-2001
Degré d'avancement des grands dossiers d'amélioration de l'Aide financière aux études	Production des documents découlant du statut administratif de l'Aide financière aux études : 1er avril 2002 pour l'Entente de gestion et le Plan d'Action et le 15 juin 2002 pour le Rapport annuel	**Entente de gestion et Plan d'action produits en septembre et Rapport annuel en novembre 2002**	Échéancier non respecté	Entente de gestion et Plan d'action produits en juillet et Rapport annuel en octobre 2001	
Nombre total de jours de formation dispensés		**2 103,6 jours**		1 516,6 jours	587,0 jours

Principales activités et moyens

- Mener à bien les grands dossiers d'amélioration de l'Aide financière aux études.
- Doter les ressources humaines des compétences et habiletés requises pour accomplir la mission de l'Aide financière aux études, et ce, conformément à la politique de formation adoptée.

INDICATEURS PARTICULIERS	CIBLE 2001-2002	RÉSULTAT 2001-2002	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2000-2001	VARIATION/ 2000-2001
Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation	Consacrer 4 % de la masse salariale à la formation	**4,7 %**	Cible atteinte 0,7 %	3,3 %	1,4 %
Nombre de rencontres de l'ensemble du personnel de l'Aide financière aux études	Rencontrer l'ensemble du personnel de l'Aide financière aux études deux fois au cours de l'année	**3 rencontres**	Cible atteinte 1 rencontre	1 rencontre	

Constats et interprétation des résultats

Dans la foulée de l'adoption de la Loi sur l'administration publique, afin de matérialiser sa volonté d'améliorer ses services aux étudiantes et aux étudiants, l'Aide financière aux études a opté pour une démarche de gestion par résultats. Cette approche teinte partiellement l'*Entente de gestion 2001-2002* et le *Plan d'action 2001-2002* de l'Aide financière aux études car ces documents marquent la transition de l'organisation vers la gestion par résultats. Au cours de l'année 2001-2002, l'organisation a complété une réflexion stratégique afin de mieux se situer par rapport à sa clientèle et aux services qu'elle dispense. L'*Entente de gestion 2002-2003* et le *Plan d'action 2002-2003* reposent sur les orientations et les objectifs stratégiques que l'organisation s'est ainsi fixés afin de réaliser sa mission. Ces deux démarches ont servi à la production des documents découlant du statut administratif de l'Aide financière aux études au cours de ces deux années, mais leur production a, en contrepartie, exigé plus de temps que prévu. Les documents ont donc été produits, avec un retard de quelques mois par rapport aux dates cibles.

Afin d'améliorer de façon continue la qualité de ses services, l'organisation a opté pour l'approche client, qui implique la révision de ses processus de travail. Pour accélérer le traitement des dossiers et faciliter les rapports avec sa clientèle et ses partenaires des établissements financiers et d'enseignement, l'Aide financière aux études a entrepris une refonte majeure de son système informatique axée sur l'utilisation optimale des nouvelles technologies. Ces réformes, menées en parallèle avec les opérations quotidiennes, entraînent de nombreux changements, d'où la nécessité d'offrir au personnel de l'Aide financière aux études et à ses partenaires de nombreuses activités de formation et d'information.

Au cours de l'année 2001-2002, 2 103,6 jours de formation ont été dispensés. Le nombre des personnes rejointes n'est pas disponible. Le coût de ces activités correspond à 4,7 % de la masse salariale de l'Aide financière aux études, ce qui dépasse de 0,7 % la cible fixée et constitue un taux nettement supérieur à l'exigence légale de 1 %. Il faut noter que les données présentées reposent sur l'année civile, selon les dispositions de la loi 90, mais que la masse salariale est établie en fonction de l'année budgétaire.

Les rencontres de l'ensemble du personnel ont pour objet de lui partager de l'information et de lui exposer les orientations de l'organisation. Trois rencontres ont eu lieu en 2001-2002, ce qui est supérieur à la cible fixée. Les données pour 2000-2001 sont présentées à titre indicatif puisqu'elles sont incomplètes en raison du changement d'administration et des modalités de conservation de l'information.

Suivi en 2002-2003

Les résultats constatés indiquent que cet objectif a été en grande partie atteint. L'implantation de la démarche de gestion par résultats va bon train et les travaux déterminants sont maintenant réalisés. Les documents liés au statut administratif de l'Aide financière aux études devraient donc être produits dans les délais fixés. À cette fin, un plan détaillé de réalisation des documents sera préparé. En raison de l'importance qu'accorde l'organisation à la qualité des services à la clientèle et des refontes majeures qui seront entreprises (loi et règlement) ou qui se poursuivront (projet Contact, examen des processus de travail), l'Aide financière maintiendra, en 2002-2003, le rythme de formation constaté et le même nombre de rencontres avec le personnel.

Objectif général

Optimiser le fonctionnement de l'Aide financière aux études dans le but d'améliorer les services à la clientèle.

Objectif particulier

Poursuivre le renouvellement des systèmes et l'implantation des nouvelles technologies de l'information et de la communication afin de faciliter le traitement de l'information, tant au sein de l'Aide financière aux études que parmi la clientèle externe et les partenaires.

Planification 2001-2002 et résultats obtenus

INDICATEURS GÉNÉRAUX	CIBLE 2001-2002	RÉSULTAT 2001-2002	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2000-2001	VARIATION/ 2000-2001
Degré d'avancement du projet Contact	Réaliser 100 % des activités prévues pour cette année dans le plan d'action	**100 % des activités réalisées**			
Pourcentage des demandes remplies par Internet	25 % des demandes sont remplies par Internet en 2001-2002	**30,7 %**	Cible atteinte 5,7 %	14,5 %	16,2 %

Principales activités et moyens

- Poursuivre la réalisation du plan d'action du projet Contact.
- Accroître l'utilisation d'Internet par la clientèle et les partenaires.
- Poursuivre l'implantation de la numérisation des dossiers aux fins d'archivage.

INDICATEURS PARTICULIERS	CIBLE 2001-2002	RÉSULTAT 2001-2002	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2000-2001	VARIATION/ 2000-2001
Taux d'accessibilité au service Internet	100 % d'accessibilité au service Internet	**97,8 %**	Cible non atteinte – 2,2 %		
Pourcentage des dossiers numérisés	100 % des dossiers de l'année 2000-2001 numérisés d'ici octobre 2001	**100 % numérisés au 11 novembre 2001**	Échéancier non respecté		
	Numérisation des dossiers de 2001-2002 terminée en mars 2002	**100 % numérisés au 15 juin 2002**	Échéancier non respecté		

Constats et interprétation des résultats

L'Aide financière aux études a entrepris une réforme majeure de son système informatique en vue d'accélérer le traitement des dossiers et de faciliter les échanges avec sa clientèle et ses partenaires des établissements financiers et d'enseignement. Contact est un projet d'envergure dont la réalisation devrait être terminée en 2004. Un plan d'action a été établi afin de prévoir la réalisation annuelle des multiples activités requises. En 2001-2002, la réalisation de ces activités s'est déroulée comme prévu jusqu'en janvier 2002. L'échéancier a alors été modifié de façon importante. La fin des travaux a été déplacée de 2003 à 2004 afin de donner suite à une mesure annoncée dans le discours sur le budget de mars 2001, soit l'implantation du Programme de prêts pour les études à temps partiel. Ces travaux de développement ont donc été exécutés en priorité.

Une proportion de 30,7 % des documents liés à la demande d'aide sont remplis par Internet, ce qui représente un écart positif de 5,7 points par rapport à la cible de 25,0 %. Par comparaison avec l'année 2000-2001, la clientèle de l'Aide financière aux études a davantage eu recours à Internet pour transmettre les documents relatifs à la demande d'aide et pour consulter son dossier. Ainsi, 25,3 % des demandes de prêt sont maintenant reçues par Internet contre 7,0 % l'an dernier. Le taux est de 34,3 % dans le cas des demandes de bourse, alors qu'il se situait à 20,5 % en 2000-2001. Le nombre de consultations du dossier Internet de l'étudiante ou de l'étudiant est passé de 497 170 à 729 157. On estime que 72 000 étudiantes et étudiants ont consulté leur dossier au moins une fois par année, comparativement à 48 000 l'an dernier.

Le site Internet a été accessible presque en tout temps, abstraction faite des périodes d'entretien et de mise à jour qu'exige ce système.

La numérisation de tous les dossiers de l'année 2000-2001 et d'une part importante des dossiers de l'année 2001-2002 a été terminée au 31 mars 2002. Les échéances prévues ont été dépassées de quelques semaines en raison de la numérisation de dossiers 2002-2003 actifs. Il faut cependant noter que tous les documents de deux années financières ont été numérisés en 14 mois. L'archivage d'une seule année budgétaire requérait la même période de temps.

Suivi en 2002-2003

Les résultats constatés indiquent que cet objectif a été partiellement atteint. Le projet Contact se poursuit selon l'échéancier qui a été modifié afin de permettre le développement du Programme de prêts pour les études à temps partiel. En raison de l'envergure du projet Contact, une structure a été mise en place, dès son démarrage, pour encadrer la réalisation du projet. Cette structure comprend un comité directeur qui se réunit mensuellement, un comité de coordination qui se rencontre chaque semaine et un bureau de projet qui assiste le directeur du projet Contact. Par ailleurs, l'Aide financière aux études poursuivra, en 2002-2003, sa campagne d'information visant à susciter l'adhésion aux services Internet. À cet effet, le concours « Cliquez et courrez la chance de gagner un remboursement de 500 $ » est lancé.

Objectif général

Optimiser le fonctionnement de l'Aide financière aux études dans le but d'améliorer les services à la clientèle.

Objectif particulier

Maintenir ou diminuer le coût de revient moyen du régime d'aide financière aux études.

Planification 2001-2002 et résultats obtenus

INDICATEURS GÉNÉRAUX	CIBLE 2001-2002	RÉSULTAT 2001-2002	ÉCART/ CIBLE	RÉSULTAT 2000-2001	VARIATION/ 2000-2001
Coût de revient moyen par cliente ou client du régime d'aide financière aux études	Coût direct moyen de 43,72 $ par cliente ou client de l'Aide financière aux études	**58,59 $**	Cible non atteinte 14,87 $	43,72 $	14,87 $
Coût de revient moyen de la fonction « attribution de l'aide » par demande d'aide	37,44 $ par demande d'aide financière	**54,24 $**	Cible non atteinte 16,80 $	37,44 $	16,80 $
Coût de revient moyen par dollar recouvré	0,082 $ par dollar recouvré	**0,082 $**	Cible atteinte	0,082 $	0,00 $
Coût de revient moyen de la fonction « gestion des prêts » par dossier traité	22,14 $ par dossier traité	**29,61 $**	Cible non atteinte 7,47 $	22,14 $	7,47 $

Constats et interprétation des résultats

À l'exception du coût de revient moyen par dollar recouvré, les coûts de revient calculés pour l'année 2001-2002 dépassent les cibles visées. L'examen des résultats permet de constater que 68,5 % de la hausse des dépenses totales est attribuable aux traitements. Si on ajoute les services, ce taux passe à 87,6 %. Les dépenses liées aux fournitures de bureau, à l'équipement et à l'entretien comptent pour 2,4 %, et les communications, pour 8,1 % de la hausse.

Les écarts observés s'expliquent principalement par des augmentations relatives aux traitements. En effet, des ajustements salariaux ont été accordés au personnel de l'Aide financière aux études, comme à l'ensemble du personnel de la fonction publique. De plus, l'effectif de l'Aide financière aux études a crû de 44,7 ETC au cours de la période, reflétant ainsi les priorités d'action de l'organisation en matière de services à la clientèle. Ainsi, l'horaire de disponibilité des services personnalisés a été allongé; lorsque c'est possible, les étudiantes et les étudiants sont maintenant joints par téléphone plutôt que par lettre pour des demandes de renseignements, ce qui leur permet de compléter plus rapidement, et de façon personnalisée, leur dossier de demande d'aide. La présence de personnel supplémentaire permet également de dispenser, à l'interne et auprès des partenaires, les nombreuses activités de formation requises en raison des changements apportés à la tâche et à l'organisation du travail, sans affecter le niveau de service à la clientèle. Rappelons, à cet égard, que l'Aide financière aux études a consacré 4,7 % de sa masse salariale à des activités de formation de son personnel.

Au cours de l'année 2001-2002, l'Aide financière aux études a entrepris ou complété divers travaux d'évaluation de ses façons de faire (processus) et de son organisation du travail. Pour l'assister et la conseiller dans ces travaux, elle a eu recours à des ressources externes, ce qui explique la croissance en nombre et en valeur des contrats de services professionnels.

L'aménagement de postes de travail additionnels, le réaménagement des locaux et l'imputation de coûts de location pour les bureaux occupés par le Service du recouvrement contribuent aussi à expliquer les écarts. L'augmentation des coûts des communications est attribuable, entre autres, à une utilisation accrue des services téléphoniques, principalement la ligne sans frais mise à la disposition de la clientèle et les interurbains.

Sur le plan méthodologique, il faut noter que le nombre de clients utilisé aux fins du calcul des coûts de revient a baissé de 2,5 % de 2000-2001 à 2001-2002.

Bien que coûteuses en apparence, les mesures retenues pour améliorer les services à la clientèle ont porté fruit : la réponse aux appels téléphoniques s'améliore, tout comme les délais de traitement des demandes. Le taux global de satisfaction de la clientèle, mesuré par un sondage à l'été 2002, atteint 93,5 %. Il est de 89,5 % à l'égard des services du centre d'appels téléphoniques et de 85,3 % pour le processus d'attribution de l'aide.

Suivi en 2002-2003

Les résultats constatés indiquent que cet objectif n'a pas été atteint. Cependant, la clientèle est majoritairement satisfaite de l'amélioration des services. L'Aide financière aux études vit actuellement de profondes modifications qui auront un impact certain sur les ressources budgétaires en 2002-2003. Une refonte majeure du système informatique est en cours (projet Contact), des modifications à la Loi sur l'aide financière aux études et au règlement y afférent seront présentées afin de permettre l'application du nouveau régime d'aide financière et le Programme de prêts pour les études à temps partiel est en application depuis septembre 2002. Il en résulte que, d'ici la fin des travaux en cours, l'Aide financière aux études devra s'appliquer à contenir la croissance de ses coûts occasionnée par tous ces développements, ce qui aura un impact sur ses coûts de revient.

RESSOURCES FINANCIÈRES POUR L'ANNÉE 2001-2002

On trouve, dans la présente section, les ressources financières utilisées par l'Aide financière aux études pour l'exercice 2001-2002.

	Direction	Direction du développement technologique et du soutien aux opérations	Direction des services à la clientèle et de l'attribution	Direction de la gestion des prêts	TOTAL $	Pourcentage du total
01 et 02 Traitement	1 665 980,00	1 636 615,00	4 477 857,00	4 112 556,00	**11 893 008,00**	75,6 %
03 Communications	361 018,24	220 760,14	350 702,49	172 346,13	**1 104 827,00**	7,0 %
04 Services	416 349,29	646 099,14	496 761,86	563 205,71	**2 122 416,00**	13,5 %
05 Entretien	22 453,18	18 908,10	1 056,55	956,17	**43 374,00**	0,3 %
06 Loyers	0,00	675,0	0,00	78 480,00	**79 155,00**	0,5 %
07 Fournitures	10 800,28	19 460,65	51 757,47	48 699,60	**130 718,00**	0,8 %
08 Équipement	5 502,54	10 867,73	27 513,24	24 899,49	**68 783,00**	0,4 %
11 Autres dépenses	110,00	0,00	0,00	0,00	**110,00**	0,0 %
Total partiel	2 482 213,53	2 553 385,76	5 405 648,61	5 001 143,10	**15 442 391,00**	
Amortissement	23 429,63	46 273,51	117 148,11	106 019,04	**292 870,29**	1,9 %
TOTAL $	**2 505 643,16**	**2 599 659,27**	**5 522 796,72**	**5 107 162,14**	**15 735 261,29**	**100 %**
Pourcentage du total	15,9 %	16,5 %	35,1 %	32,5 %	**100 %**	

Annexe 1 Définition des indicateurs

Objectif : Faire connaître le régime d'aide financière aux études à la clientèle actuelle et potentielle afin que les personnes concernées puissent en bénéficier pleinement

• Pourcentage des établissements d'enseignement et financiers rejoints
Proportion des partenaires des établissements financiers et d'enseignement rejoints par des activités de concertation, de formation et d'information de l'Aide financière aux études.

• Montant et pourcentage du budget dépensé pour des activités d'information
Montant et proportion du budget de fonctionnement de l'Aide financière aux études dépensé au cours de l'année budgétaire considérée pour des activités de promotion et d'information se rapportant au régime.

• Campagne d'information réalisée
Campagne d'information relative au régime d'aide financière aux études réalisée au cours de l'année budgétaire considérée.

Objectif : Offrir un régime d'aide financière aux études mieux adapté aux besoins de la clientèle actuelle et potentielle compte tenu des nouvelles réalités sociales et économiques auxquelles doit faire face la population étudiante

• Nombre d'étudiantes et d'étudiants touchés par les modifications apportées au régime
Nombre d'étudiantes et d'étudiants dont le montant d'aide a été modifié à la hausse ou à la baisse en raison de modifications apportées au régime.

• Nombre d'études prospectives réalisées
• Nombre d'évaluations terminées
Nombre d'études prospectives et d'évaluations de programmes permettant de connaître les caractéristiques de la clientèle, ses besoins et son environnement réalisées au cours de l'année budgétaire considérée.

• Documents législatifs élaborés
Nombre de documents législatifs élaborés au cours de l'année budgétaire considérée afin de modifier la Loi sur l'aide financière aux études et le règlement y afférent.

Objectif : Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études sans contrainte financière

• Montant des intérêts sur les prêts pour études payés aux établissements financiers
Montant total des intérêts sur les prêts payés aux établissements financiers par l'Aide financière aux études pendant la période d'études des étudiantes et des étudiants, et ce, pour l'année budgétaire en cours.

• Nombre et pourcentage des étudiantes et des étudiants recevant une bourse
Nombre et proportion d'étudiantes et d'étudiants qui reçoivent une bourse de l'Aide financière aux études au cours de l'année budgétaire considérée.

• Pourcentage des transactions financières soumises au paiement d'intérêts dans le délai fixé
Proportion des transactions reçues des établissements financiers pour lesquelles l'Aide financière aux études a effectué le paiement des intérêts dans le délai fixé.

• Montant total des bourses versées
Montant total de l'aide financière versée en bourses par l'Aide financière aux études au cours de l'année budgétaire considérée. Cet indicateur permet également de calculer le montant de la bourse moyenne allouée au cours de l'année.

Objectif : Maintenir et améliorer l'accessibilité aux services d'accueil et de renseignements de l'Aide financière aux études

• Taux d'accessibilité au service téléphonique interactif
Cet indicateur permet de savoir si le service téléphonique interactif est accessible à la clientèle 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, sans compter les périodes de mise à jour et d'entretien du système. Le temps d'accessibilité au service est comparé au nombre de minutes que compte chaque mois.

• Taux d'accessibilité au service Internet
Cet indicateur permet de savoir si le service Internet est accessible à la clientèle 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, sans compter les périodes de mise à jour et d'entretien du système. Le temps d'accessibilité au service est comparé au nombre d'heures que compte chaque mois.

• Volume de réponse aux appels acheminés au centre d'appels
Cet indicateur permet de mesurer le nombre d'appels auxquels les agentes et les agents du centre d'appels ont répondu, en comparaison avec le nombre de tentatives d'appels enregistré par le système téléphonique. Il faut cependant noter que le système téléphonique ne permet pas de déterminer le nombre de clients qui ont tenté de joindre le centre d'appels, mais uniquement le nombre de tentatives d'appels, une même personne pouvant essayer d'obtenir une réponse à plusieurs reprises.

• Taux de disponibilité des services au centre d'appels et au comptoir d'accueil
Cet indicateur permet de savoir si les services personnalisés (comptoir d'accueil et centre d'appels) sont offerts à la clientèle du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

• Plan d'action pour l'amélioration des services en matière d'accueil et de renseignements élaboré
Plan d'action pour l'amélioration des services en matière d'accueil et de renseignements élaboré au cours de l'année budgétaire considérée.

Objectif : S'assurer de remettre l'aide financière à l'étudiante ou à l'étudiant dans le délai fixé

• Volume des demandes d'aide financière reçues
Nombre de demandes d'aide financière jugées recevables en première analyse (admissibilité) et enregistrées dans le système informatique au cours de l'année budgétaire considérée.

• Montant global et moyen de l'aide allouée
Montant total et moyen de l'aide financière versée en prêts, en bourses ou en prêts et en bourses, au cours de l'année budgétaire considérée.

• Pourcentage des demandes d'aide financière traitées dans le délai fixé
• Délai moyen de traitement des demandes d'aide financière qui respectent le délai fixé
Proportion des demandes d'aide financière qui ont été traitées dans le délai fixé. Le traitement de la demande débute dès sa réception et prend fin avec l'expédition à l'étudiante ou à l'étudiant du calcul du montant auquel elle ou il a droit ou d'une demande de renseignements qui permettra de compléter l'analyse de son dossier. Il est à noter que le délai fixé varie en fonction du programme et de la priorité de la demande de l'étudiante ou de l'étudiant.

• Pourcentage des réponses aux demandes de renseignements traitées dans le délai fixé
Proportion des demandes de renseignements qui ont été traitées dans le délai fixé. Le traitement de la demande débute dès sa réception et prend fin avec l'expédition à l'étudiante ou à l'étudiant du calcul du montant auquel elle ou il a droit ou d'une nouvelle demande de renseignements qui permettra de compléter l'analyse de son dossier.

• Pourcentage des demandes de reconnaissance traitées dans le délai fixé
Proportion des demandes de reconnaissance qui ont été traitées dans le délai fixé. Le traitement de la demande débute dès sa réception et prend fin à la date de décision concernant la reconnaissance ou d'une demande de renseignements qui permettra de compléter l'analyse de son dossier. La période allant du moment de la demande écrite de renseignements à celui de la réponse de l'étudiante ou de l'étudiant ne doit pas être comptabilisée.

• (Pourcentage du courrier traité dans le délai fixé)
• Délai moyen de traitement du courrier reçu
(Proportion du courrier reçu des étudiantes et des étudiants qui a été traité dans le délai fixé.) Le délai moyen de traitement est établi pour le courrier reçu des étudiantes et des étudiants. Le traitement consiste en l'ouverture du courrier, la saisie des données et l'acheminement des demandes de prêt et de bourse à l'analyse. Il est à noter que le délai fixé varie en fonction de la priorité de la demande de l'étudiante ou de l'étudiant.

• Pourcentage des documents de l'Aide financière aux études saisis dans le délai fixé
Proportion des documents de l'Aide financière aux études qui ont été saisis par la firme de saisie dans le délai fixé

• Taux de rejet des documents de l'Aide financière aux études attribuable à la firme de saisie
Proportion des documents rejetés par rapport à l'ensemble des documents de l'Aide financière aux études qui ont été saisis par la firme, les rejets étant attribuables à la firme de saisie.

Objectif : Percevoir efficacement les créances afin d'assurer la pérennité du régime

- Montant des créances recouvrées

L'indicateur retenu quantifie le montant des créances recouvrées dans l'année budgétaire considérée. L'Aide financière aux études compte parmi sa clientèle des personnes qui ont cessé d'étudier à temps plein et qui se trouvent dans une situation irrégulière en ce qui concerne le remboursement de leur dette. Le personnel de l'Aide financière aux études peut conclure une entente de remboursement avec ces personnes. Les créances relatives aux dossiers non encore échus du Programme de remboursement différé ne sont pas prises en considération.

- Pourcentage des demandes au Programme de remboursement différé traitées dans le délai moyen fixé
- Délai moyen de traitement des demandes au Programme de remboursement différé

Ces indicateurs sont en développement. Le premier permet de mesurer la proportion des demandes d'admission au PRD qui ont été traitées dans le délai fixé et le second, la durée du traitement de la demande. Le traitement de la demande d'admission au PRD débute à la date de réception de la demande et prend fin à la date de décision ou à la date d'une demande de renseignements. Les travaux de développement portent sur la formulation de l'indicateur et de la cible ainsi que sur les modalités de calcul.

- Nombre, pourcentage et montant des réclamations reprises en charge par les établissements financiers à la suite d'une conciliation

Nombre, proportion et valeur des réclamations reprises en charge par les établissements financiers à la suite d'une conciliation (entente de remboursement).

Objectif : Donner suite aux recours avec équité et diligence

- Pourcentage des demandes dérogatoires traitées dans le délai fixé
- Pourcentage des demandes de révision traitées dans le délai fixé
- Pourcentage des plaintes traitées dans le délai fixé

Proportion des demandes formulées par les étudiantes et les étudiants exerçant leur droit de recours qui ont été traitées dans le délai fixé. Le traitement des plaintes et des demandes de révision débute dès leur réception et se termine au moment où la réponse est donnée à la personne ayant exercé le recours. Dans le cas des demandes dérogatoires, le traitement débute dès leur réception et se termine lorsque le dossier est transmis au Comité d'examen des demandes dérogatoires.

Objectif : Offrir, en collaboration avec ses partenaires, un service adéquat, confidentiel et personnalisé à la clientèle étudiante

- Taux global de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des services
- Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard du processus d'attribution de l'aide
- Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard du service téléphonique
- Taux de satisfaction de la clientèle à l'égard de la qualité des communications écrites

Proportion de la clientèle de l'Aide financière aux études qui, lors d'un sondage, se déclare satisfaite ou très satisfaite de l'ensemble des services reçus de l'Aide financière aux études, du processus d'attribution de l'aide, du service téléphonique, de la qualité des communications écrites.

- Taux de satisfaction de la clientèle étudiante et des partenaires à l'endroit de la gestion des recours

Proportion de la clientèle étudiante et des partenaires de l'Aide financière aux études se déclarant, lors d'un sondage, satisfaite ou très satisfaite à l'endroit de la gestion des recours.

- Pourcentage des documents publiés révisés

Proportion des documents courants publiés par l'Aide financière aux études qui ont été révisés au cours de l'année budgétaire considérée dans le but d'actualiser l'information et d'en faciliter la compréhension.

- Rédaction d'un plan de communication intégré

Élaboration d'un plan de communication intégré au cours de l'année budgétaire considérée.

- Nombre de publications portant sur les recours possibles

Nombre de publications produites par l'Aide financière aux études au cours de l'année budgétaire considérée afin d'informer sa clientèle des recours possibles.

• Volume des établissements financiers et d'enseignement avec lesquels les discussions sont amorcées
Nombre et proportion des établissements financiers avec lesquels des discussions sont amorcées afin d'en arriver à la signature d'un accord de collaboration relativement à la gestion des prêts.
Nombre et proportion des établissements d'enseignement avec lesquels des discussions sont amorcées afin d'actualiser le protocole d'entente qu'ils concluent avec l'Aide financière aux études.

Objectif : S'assurer que l'organisation développe et partage avec son personnel une vision de l'aide financière qui lui permette d'atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés

• Degré d'avancement des grands dossiers d'amélioration de l'Aide financière aux études
Comparaison du degré d'avancement des projets d'amélioration de l'Aide financière aux études à la fin de l'année budgétaire considérée avec le degré d'avancement prévu dans les plans de réalisation des projets.

• Nombre total de jours de formation dispensés
Nombre total de jours de formation dispensés au personnel de l'Aide financière aux études au cours de l'année budgétaire concernée.

• Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation
Proportion des dépenses consacrées à la formation de la main-d'œuvre de l'Aide financière aux études par rapport à la masse salariale, au cours de l'année budgétaire considérée.

• Nombre de rencontres de l'ensemble du personnel de l'Aide financière aux études
Nombre de rencontres de l'ensemble du personnel de l'Aide financière aux études tenues au cours de l'année budgétaire considérée.

Objectif : Poursuivre le renouvellement des systèmes et l'implantation des nouvelles technologies de l'information et de la communication afin de faciliter le traitement de l'information, tant au sein de l'Aide financière aux études que parmi la clientèle externe et les partenaires

• Degré d'avancement du projet Contact
Comparaison du degré d'avancement du projet Contact, à la fin de l'année budgétaire considérée, avec le degré d'avancement prévu dans le plan de réalisation du projet.

• Pourcentage des demandes remplies par Internet
Proportion des documents liés à la demande d'aide financière remplis par Internet au cours de l'année budgétaire considérée par rapport au nombre de documents liés à des demandes d'aide financière effectuées à l'aide d'un formulaire papier.

• Taux d'accessibilité au service Internet
Cet indicateur permet de savoir si le service Internet est accessible à la clientèle 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, sans compter les périodes de mise à jour et d'entretien du système. Le temps d'accessibilité au service est comparé au nombre d'heures que compte chaque mois.

• Pourcentage des dossiers numérisés
Proportion des documents de l'Aide financière aux études qui ont été numérisés au cours de l'année budgétaire considérée.

Objectif : Maintenir ou diminuer le coût de revient moyen du régime d'aide financière aux études

• Coût de revient moyen
Pour l'attribution de l'aide, le coût de revient direct moyen par demande d'aide est calculé en établissant un rapport entre le coût de fonctionnement annuel total de la Direction des services à la clientèle et de l'attribution et le nombre de demandes d'aide financière reçues en application de la Loi sur l'aide financière aux études.
Pour la gestion des prêts, le coût de revient direct moyen par dossier traité est calculé en établissant un rapport entre le coût de fonctionnement annuel total de la Direction de la gestion des prêts et le nombre de dossiers qui ont été traités au cours de l'année dans cette direction.
En ce qui concerne le recouvrement, le coût de revient direct par dollar investi pour réaliser cette activité est calculé en mettant en relation les ressources financières investies et les sommes recouvrées.
Le coût de revient moyen global par client est établi en prenant en compte le coût de fonctionnement annuel total et le nombre de clientes et de clients de l'Aide financière aux études. Il présente une vue d'ensemble de la situation.
Les coûts indirects imputables aux partenaires de l'Aide financière aux études ou à des unités administratives du ministère de l'Éducation ne sont pas pris en considération dans les calculs étant donné la difficulté de quantifier avec précision la valeur de ces services.

Déclaration de services aux citoyens :

- Taux d'accessibilité aux services automatisés

Cet indicateur permet de savoir si les services automatisés (site Internet et téléphone interactif) sont accessibles à la clientèle 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, sans compter les périodes de mise à jour et d'entretien des systèmes. Le temps d'accessibilité aux services est comparé au nombre de minutes que compte chaque mois pour le téléphone interactif et au nombre d'heures pour le site Internet.

- Taux de disponibilité des services personnalisés

Cet indicateur permet de savoir si les services personnalisés (comptoir d'accueil et centre d'appels) sont offerts à la clientèle du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

- Taux de réponse aux appels acheminés au centre d'appels

Cet indicateur permet de mesurer le nombre d'appels auxquels les agentes et les agents du centre d'appels ont répondu, en comparaison avec le nombre de tentatives d'appel enregistré par le système téléphonique. Il faut cependant noter que le système téléphonique ne permet pas de déterminer le nombre de clients qui ont tenté de joindre le centre d'appels, mais uniquement le nombre de tentatives d'appel, une même personne pouvant essayer d'obtenir une réponse à plusieurs reprises.

- Pourcentage de demandes d'aide financière traitées dans le délai fixé (délai et retard moyens)

Proportion des demandes d'aide financière qui ont été traitées dans le délai fixé. Le traitement de la demande débute dès sa réception et prend fin avec l'expédition à l'étudiante ou à l'étudiant du calcul du montant auquel elle ou il a droit ou d'une demande de renseignements qui permettra de compléter l'analyse de son dossier. Il est à noter que le délai fixé varie en fonction du programme et de la priorité de la demande de l'étudiante ou de l'étudiant.

- Pourcentage de recours traités dans le délai fixé (délai et retard moyens)

Proportion des demandes formulées par les étudiantes et les étudiants exerçant leur droit de recours qui ont été traitées dans le délai fixé. Le traitement des plaintes et des demandes de révision débute dès leur réception et se termine au moment où la réponse est donnée à la personne ayant exercé le recours. Dans le cas des demandes dérogatoires, le traitement débute dès leur réception et se termine lorsque le dossier est transmis au Comité d'examen des demandes dérogatoires.

- Taux de satisfaction de la clientèle

Proportion de la clientèle de l'Aide financière aux études se déclarant, lors d'un sondage, satisfaite ou très satisfaite de l'ensemble des services reçus de l'Aide financière aux études.

Annexe 2 Orientations stratégiques, objectifs stratégiques et cibles chiffrées 2002-2003

Favoriser l'accès aux études en offrant un régime d'aide financière adapté aux besoins de la population étudiante

1.
Offrir un régime d'aide financière aux études adapté aux besoins de la clientèle actuelle et potentielle et qui tient compte des réalités sociales et économiques du Québec

1.1 Adapter le régime d'aide financière aux études aux besoins de la population étudiante, et ce, dans un environnement en constante évolution

- Complétés au 31 mars 2003 :
  - 2 études prospectives
  - 2 évaluations
  - projet de loi et règlement

1.2 Harmoniser le régime d'aide financière aux études avec les orientations et politiques, ministérielles et gouvernementales

- 100 % des problèmes d'harmonisation résolus

1.3 Promouvoir le régime d'aide financière aux études afin que la population étudiante en bénéficie pleinement

- Taux de satisfaction minimal de 80 % à l'égard de la clarté et de l'utilité des documents d'information générale

2.
Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études et de rembourser sa dette en minimisant ses contraintes financières

2.1 S'assurer que les étudiantes et les étudiants poursuivent et terminent leurs études en leur fournissant au moment opportun l'aide financière à laquelle ils ont droit

- Traiter 100 % des demandes d'aide dans le délai fixé
- Traiter 100 % des recours dans le délai fixé

2.2 Offrir aux étudiantes et aux étudiants un service accessible, équitable et de qualité de façon à les satisfaire

- Taux de satisfaction minimal de 85 %
- 100 % d'accessibilité aux services automatisés
- 100 % de disponibilité des services personnalisés

2.3 Favoriser le remboursement de la dette d'études afin d'assurer la pérennité du régime d'aide financière aux études

- 64 M$ de recouvrement des créances

2.4 Accroître la collaboration entre l'Aide financière aux études et ses partenaires afin d'optimiser le service à la clientèle

- Rejoindre 100 % des partenaires d'ici le 31 mars 2003

3.
Faire de l'Aide financière aux études une organisation performante au service de sa clientèle

3.1 S'assurer que les membres de l'organisation développent et partagent une vision centrée sur les étudiantes et les étudiants

- Rencontrer l'ensemble du personnel de l'Aide financière aux études deux fois au cours de l'année

3.2 Planifier les besoins de main-d'œuvre afin d'assurer le maintien, le développement et le transfert de l'expertise au sein de l'organisation

- Consacrer 4 % de la masse salariale à la formation

3.3 Optimiser l'apport des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans la prestation des services à la clientèle

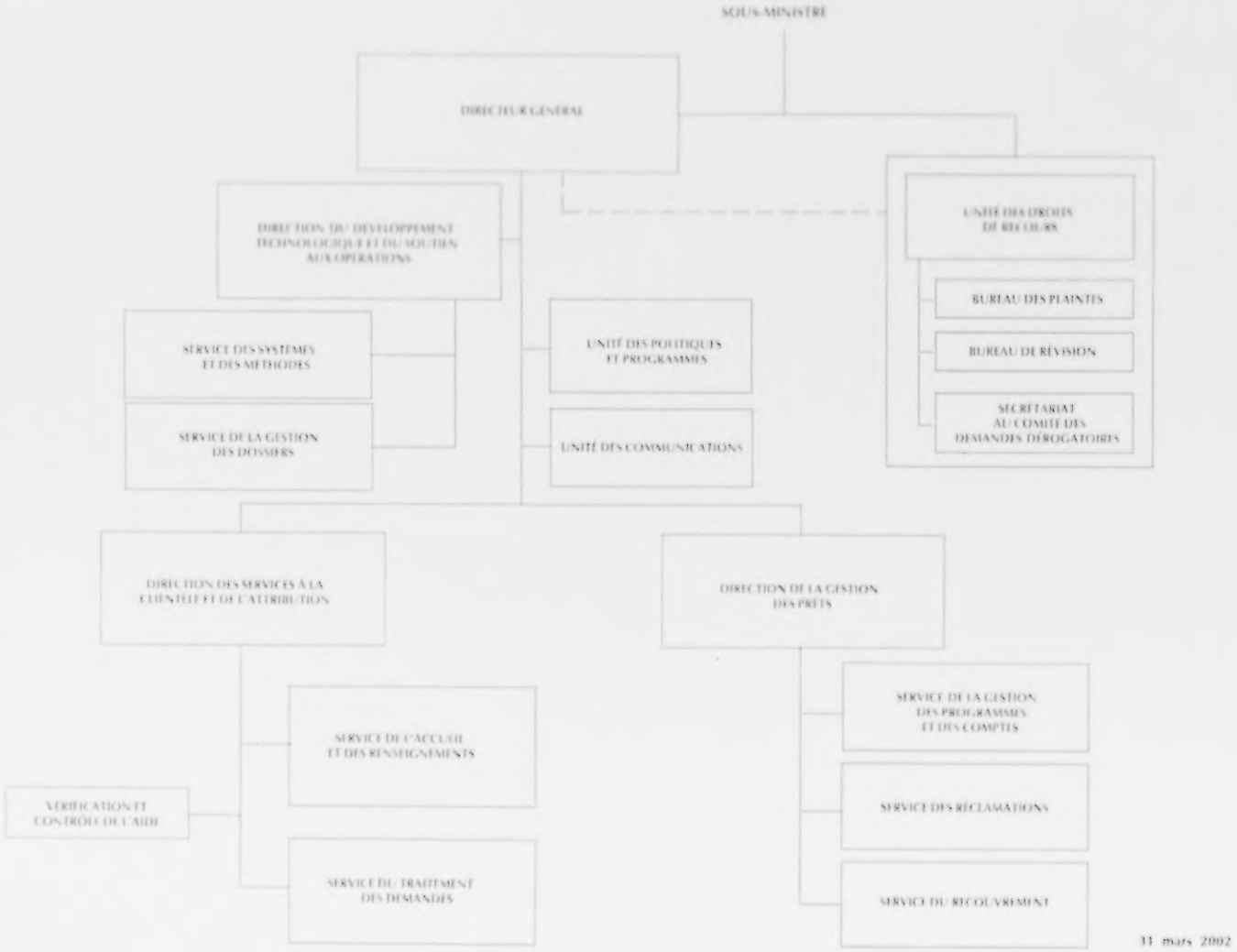
- Minimum de 50 % des demandes remplies par Internet en 2002-2003

3.4 Fournir les services de l'Aide financière aux études au moindre coût en respectant les engagements ministériels

- 54,24 $ par demande d'aide financière; 0,082 $ par dollar recouvré; 29,61 $ par dossier traité à la gestion des prêts; 58,39 $ par cliente ou client de l'Aide financière aux études

Annexe 3

AIDE FINANCIÈRE AUX ÉTUDES



31 mars 2002

Aide financière
aux études
Québec